

OMATOIMIKIRJASTOJEN ASIAKKAIDEN KIRJAS- TONKÄYTTÖ JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Anette Karjalainen

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2016

Omatoimikirjastot ovat yleistyneet viimeisen parin vuoden aikana, kun kirjastot ovat lisänneet aukioloaikojensa määrää itsepalvelutekniikalla. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan omatoimikirjastoja asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on saada selkeä kuva omatoimikirjaston asiakkaiden kirjastonkäytöstä sekä tyytyväisyydestä omatoimiaikoihin.

Tutkimuksen teoriaosuudessa kartoitetaan miten omatoimiajat on otettu käyttöön kirjastoissa ja millaisia erilaisia itsepalvelutekniikalla toimivia kirjastoja on maailmalla. Lisäksi käsitellään suomalaisten kirjastonkäyttöä ja kirjastopalveluiden laadun arviointia.

Tutkimus toteutettiin paperisella kyselylomakkeella syksyllä 2016 kuudessa Pirkanmaan omatoimikirjastossa. Kyselyyn vastasi yhteensä 96 asiakasta. Kvantitatiiviset tulokset analysoitiin tilastollisin menetelmin Excel- ja SPSS-ohjelmistoilla, ja avoimet vastaukset analysoitiin luokittelemalla.

Asiakkaat käyttivät omatoimiaikoja aineiston lainaamiseen ja palauttamiseen, lehtien ja muun aineiston lukemiseen sekä hyllyjen selailemiseen. Taustakirjallisuuden perusteella omatoimiaikoja käytetään samoihin toimintoihin kuin henkilökunnallisina aikoina. Suurin syy kirjaston käyttöön vain omatoimiaikoina oli omatoimituntien sopiminen paremmin vastaajan omiin aikatauluihin. Omatoimiajat olivat lisänneet muun muassa asiakkaiden kirjastokäyntejä ja kirjastossa viettämää aikaa.

Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä omatoimikirjastoon, mutta ongelmia raportoineita vastaajia oli yllättävän paljon. Ongelmia koettiin suurimmaksi osaksi lainauksessa, palautuksessa ja sisäänpääsytekniikan kanssa. Vaikeudet sisäänpääsytekniikan kanssa olivat ainoa juuri omatoimikirjastojen ominaisuuksiin liittyvä ongelma: lainauksessa ja palautuksessa voi ilmetä ongelmia myös henkilökunnallisina aikoina.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää omatoimikirjastopalveluiden kehittämiseen. Vaikka kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat tyytyväisiä omatoimikirjastopalveluun, kohdattiin kirjastoissa ongelmia, joihin puuttumalla kirjastot voisivat parantaa palveluitaan.

Avainsanat: omatoimikirjastot, itsepalvelu, kirjastonkäyttö, asiakastyytyväisyys

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	AIHEPIIRIN KESKEISET KÄSITTEET	3
2.1	Kirjastonkäyttö	3
2.2	Kirjastopalveluiden laadun arviointi	5
2.3	Itsepalvelu.....	6
2.4	Omatoimikirjastot.....	8
3	ERILAISIA OMATOIMIKIRJASTOMALLEJA.....	10
3.1	Tanskan avoimet kirjastot.....	10
3.2	Aasian älykkäät kirjastot	12
3.3	Suomen omatoimikirjastot.....	15
3.3.1	Esimerkkejä Suomen omatoimikirjastoista	19
3.4	Teknologia mahdollistaa omatoimikirjastot	20
3.5	Kokemuksia omatoimikirjastoista	23
3.5.1	Omatoimikirjaston asiakkaat	24
3.5.2	Omatoimikirjaston käyttö	26
3.5.3	Omatoimikirjastojen ongelmat	28
4	PIRKANMAAN OMATOIMIKIRJASTOT	33
5	TUTKIMUSASETELMA	38
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	41
6.1	Kyselyyn vastanneiden taustatiedot.....	41
6.2	Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö	44
6.2.1	Muutoksia kirjastonkäytössä	50
6.3	Omatoimikirjastojen asiakkaiden tyytyväisyys	55
6.4	Ongelmia omatoimikirjastoissa	61
6.5	Kehitysideoita ja avointa palautetta.....	66
7	YHTEENVETO	68
8	LOPUKSI	71
	LÄHTEET	73

LIITE 1: SAATEKIRJE JA KYSELYLOMAKE

1 JOHDANTO

Kirjastotieteessä on ollut käynnissä jatkuva jonkinlaisten kriisien määrittely jo lähes viidenkymmen vuoden ajan. (Buscham 2015, 107). Tänä aikana kirjastoala on kokenut erilaisia kriisejä vain käytäntöön perustuneesta tutkimuksesta paperittoman yhteiskunnan pelkoon ja siitä taas uuden julkisjohtamisen oppien mukaiseen yritysmäiseen toimintamalliin. Muutosten myllerryksessä kirjastot ovat kuitenkin kautta aikain peilanneet mitä ympäröivässä yhteiskunnassa tapahtuu. (Lindberg 2015, 30.)

Relander ja Saarti (2015, 7) mainitsevat Kirjaston kuolema -teoksensa esipuheessa, kuinka aiemmin välttämättöminä pidettyjä julkisia palveluita on nykyään alettu arvostella kuluerinä tai ylellisyyksinä, joihin meillä ei ole varaa. Huonon taloustilanteen ja tietotekniikan kattavan käyttöönoton seurauksena lisääntynyt itsepalvelu ja sähköistyminen ovat palvelusektorin yleinen kehityssuunta. Vastuu palveluista siirtyy itsepalvelun myötä hiljalleen työntekijöiltä asiakkaille.

Kirjastopalveluissa viimeisin itsepalveluteknologiaa hyödyntävä kokeilu on ollut omatoimikirjastojen käyttöönotto. Omatoimikirjastot tarjoavat asiakkailleen laajoja aukioloaikoja ja kunnille säästöjä henkilöstökustannuksissa. Monet omatoimikirjastot on kuitenkin perustettu täysin asiakaslähtöisestä näkökulmasta: kirjastoissa halutaan antaa asiakkaille paremmat aukioloajat. Kokoelmasta ei ole iloa asiakkaille, jos kirjasto on kiinni silloin, kun asiakkaat haluaisivat käyttää kirjastoa.

Omatoimikirjastot ovat olleet menestys muualla Pohjoismaissa ja siellä aiheesta on julkaistu jo melko paljon. Esimerkiksi Tanskassa omatoimikirjastoja on kehitetty ja paranneltu yli 10 vuoden kokemuksella. Suomessa omatoimikirjastoja on ollut vasta muutamia vuosia, ja aihetta on tutkittu vielä suhteellisen vähän. Osa kirjastoista on tehnyt omatoimikirjastoista asiakastyytyväisyyskyselyitä, ja tulokset ovat osoittaneet, että asiakkaat ovat ottaneet omatoimiajat vastaan positiivisesti. Myös muutama opinnäytetyö sekä yksi valtakunnallinen henkilökunnalle suunnattu kyselytutkimus on tehty aiheesta. (ks. Blomqvist 2015, Ollikainen 2015, Mustikkamäki 2015).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää Pirkanmaan kaupunginkirjastojen omatoimipisteiden asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä omatoimipalveluihin. Tarkoituksena on tuottaa tietoa omatoimikirjastojen käytöstä kirjastoille yleisesti, sekä selvittää

mitä asiakkaat tekevät omatoimiaikoina kirjastossa ja mitä he ajattelevat kirjastosta. Tietotekniikan avulla voidaan saada tietoa omatoimikirjaston aineiston käyttäjistä: siitä mitä asiakkaat lainaavat ja varaavat sekä milloin he käyttävät omatoimikirjastoa. Mitä omatoimiaikoina asioivat asiakkaat tekevät kirjastossa jos he eivät lainaa kirjoja ja mitä he kirjastolta kaipaavat, jää kuitenkin tietotekniikalta piiloon. Asia on mahdollista saada selville tutkimuksen avulla.

Seuraavassa luvussa (luku 2) määrittelen tutkimuksen keskeiset käsitteet, joita ovat kirjastonkäyttö, kirjastopalveluiden laadun arviointi, itsepalvelu ja omatoimikirjastot. Kolmannessa luvussa tarkastellaan, millaisia erilaisia omatoimikirjastomalleja maailmalla on. Neljännessä luvussa esitellään Pirkanmaan kaupunginkirjastojen omatoimikirjastopalveluita. Viidennessä luvussa käydään läpi tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmä. Kuudennessa luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Seitsemännessä luvussa tiivistetään tutkimuksen keskeisimmät tulokset yhteenvedoksi, ja viimeinen luku sisältää tutkimuksen loppusanat.

2 AIHEPIIRIN KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen aihepiirin keskeisimpiä käsitteitä, joita ovat kirjastonkäyttö, kirjastopalveluiden laadun arviointi, itsepalvelu ja omatoimikirjastot. Käsitteitä tarkastellaan seuraavaksi omissa alaluvuissaan.

2.1 Kirjastonkäyttö

Vakkarin (1983, 13–14) määritelmän mukaan laajimmillaan kirjastonkäyttö on sitä, että henkilö käy kirjastossa. Tämän määritelmän mukaan kirjastonkäytöksi riittää, että henkilö menee sisään kirjastoon ja tulee sieltä ulos. Kaikki, mitä kirjastossa tapahtuu sisään astumisen jälkeen, on määritelmän mukaan kirjastonkäyttöä. Yleensä määritelmään kuitenkin liittyy Vakkarin mukaan oletus, että kirjastossa kävijä hyödyntää käyntinsä aikana myös jotain kirjaston tarjoamaa palvelua.

Pihlaja (2004, 47–49) lisää, että fyysinen käynti kirjastossa ole enää edellytys kirjastonkäytölle, sillä kirjastoa voi nykyään käyttää myös esimerkiksi verkkokirjaston kautta. Pihlajan mukaan laajimmillaan kirjastonkäyttö voi heijastaa yhteiskunnassa ja kulttuurissa tapahtuvia muutoksia, joita yksittäiset kirjaston asiakkaat välittävät ja ilmentävät valinnoillaan, ratkaisuillaan ja päätöksillään.

Pihlaja (2004, 49–50) jakaa kirjastonkäytön kolmeen eri tyyppiin, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Perinteinen kirjastonkäyttö tarkoittaa aineiston lainaamista, lukemista ja musiikin kuuntelua. Tietotekninen kirjastonkäyttö tarkoittaa kirjaston tarjoamien verkkopalveluiden ja tietokoneohjelmien käyttöä. Sosiaalinen kirjastonkäyttö tarkoittaa kirjaston hyödyntämistä sosiaalisena kohtaamispaikkana. Sosiaaliseen kirjastonkäyttöön voi Pihlajan mukaan liittyä myös perinteistä tai tietoteknistä kirjastonkäyttöä.

Tutkimusten mukaan suomalaiset ovat ahkeria kirjastonkäyttäjiä. Kuntaliiton kunnallisten palvelujen käyttöä vuonna 2011 selvittäneen tutkimuksen mukaan 69 prosenttia vastanneista oli kunnan tarjoamien kirjastopalveluiden käyttäjiä. Kirjastopalvelut ovat tutkimuksen mukaan neljänneksi käytetyin palvelu kunnassa kierrätystoiminnan (91 prosenttia), jätehuollon (82 prosenttia) ja terveyskeskuksen lääkärivastaanoton (76 prosenttia) jälkeen. (Pekola-Sjöblom 2012, 5.)

Serolan ja Vakkarin (2011, 43) tekemässä Opetus- ja kulttuuriministeriön tutkimuksessa mukaan noin puolet aikuisväestöstä kävi kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa. Joka neljännes vastaajista raportoi käyttävänsä kirjastoa vähintään joka toinen viikko (24 prosenttia). Saman verran on asiakkaita, jotka asioivat kirjastossa noin kerran kuukaudessa (25 prosenttia). Noin kolmannes ilmoitti käyvänsä kirjastossa vähintään kerran pari vuodessa (32 prosenttia).

Serolan ja Vakkarin tutkimuksessa (2011, 44–45) selvisi, että nuorten, alle 25-vuotiaiden ryhmässä oli eniten kirjaston aktiivikäyttäjiä, mutta ero muiden ikäryhmien aktiivikäyttäjien määrään ei ollut suuri. Naiset olivat miehiä aktiivisempia kirjastonkäyttäjiä, kuten myös korkeasti koulutetut, jotka käyttivät kirjastoa enemmän kuin matalasti koulutetut. Kirjastoa käyttivät tutkimuksen mukaan aktiivisimmin siis alle 25-vuotiaat, ylioppilastutkinnon suorittaneet sekä naiset.

Tutkimuksessa otettiin myös selvää, mitä kirjaston palvelua kuntalaiset käyttivät eniten. Suurin osa ilmoitti käyttäneensä kirjastoa viimeisen 12 kuukauden aikana kirjojen lainaamiseen. Yhtä moni ilmoitti lainaavansa kirjoja vähintään kerran kuussa (39 prosenttia) tai noin muutaman kerran vuodessa (39 prosenttia). Kirjastoa käytettiin myös sanomalehtien lukemiseen. Vähintään kerran kuussa lehtiä kävi lukemassa 17 prosenttia vastanneista ja 38 prosenttia muutaman kerran vuodessa. Yhtä suuri osa vastaajista mainitsi käyvänsä kirjastossa viettämässä aikaa. Kirjaston käyttö ajanviettoon oli erityisesti 15–24-vuotiaiden keskuudessa suosiossa. (Serola & Vakkari 2011, 45–46.)

Serolan ja Vakkarin (2011, 52) kyselyyn vastanneista kirjaston asiakkaista kolmannes vastanneista koki kirjastonkäyttönsä pysyneen ennallaan viime vuosien aikana. Noin neljännes kertoi kirjastonkäytön vähentyneen huomattavasti ja viidennes käytön vähentyneen jonkin verran. Reilu viidennes ilmoitti kirjastonkäytön lisääntyneen vähintään hieman. Kokonaisvaltaisesti kirjastonkäytön vähentymisestä raportoineita oli 20 prosenttiyksikköä enemmän kuin niitä, jotka ilmoittivat käytön lisääntyneen. Voimakkaimmat muutokset ovat 15–34 ikävuosien välillä. 15–24-vuotiaiden kohdalla kirjastonkäyttö oli lisääntynyt eniten, kun taas 25–34-vuotiaiden ryhmässä käyttö oli vähentynyt eniten. Vanhemmissa ikäryhmissä kirjastonkäyttö oli pysynyt ennallaan. Tutkimuksen mukaan kirjaston käyttöaktiivisuuden voi siis sanoa vakiintuvan iän myötä.

2.2 Kirjastopalveluiden laadun arviointi

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (Opetus- ja Kulttuuriministeriö 2010, 5) esipuheessa todetaan, että kaikki menestyvät organisaatiot arvioivat itseään ja ottavat oppia arvioinnin tuloksista. Julkisesti rahoitetulta toiminnalta odotetaan tietoon perustuvia näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Julkishallinnollisina organisaatioina myös kirjastot ovat velvoitettuja arvioimaan toimintaansa.

Myös laki sitoo kirjastoja arviointiin. Kirjastolain (904/1998) mukaan kunnan tulee arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Arvioinnilla seurataan yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumista sekä palvelujen laatua ja taloudellisuutta.

Käsitteenä laatu voidaan määritellä usealla eri tavalla. Julkisten palveluiden laatustrategian (1998, 5) mukaan sillä yleensä tarkoitetaan niitä ominaisuuksia ja piirteitä, joilla palvelu tai tuote täyttää siihen asetetut tai oletetut tarpeet. Oulasvirran (2007, 21) mukaan yhteistä kaikille ”laatu”-käsitteen määritelmille on asiakasnäkökulmakeskeisyys. Blinnikan ja kumppaneiden (2001, 8) mukaan laadun arviointi asiakkaan näkökulmasta on subjektiivista ja sidoksissa tiettyyn ainutlaatuihin tilanteeseen ja ainutlaatuisiin tarpeisiin. Erilaisilla määrällisillä muuttujilla, kuten kirjaston nidemäärällä tai koulutetun henkilökunnan lukumäärällä, ei pystytä yksiselitteisesti kuvaamaan kirjastopalveluiden laatua.

Palveluiden kehittämisessä on nykyisin otettu keskeisesti huomioon asiakkaiden kokemukset ja tarpeet. Asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen toteuttamiseksi on osattava kerätä oikeanlaisia tietoja. Asiakaslähtöisessä laadun arvioinnissa on tärkeää kuunnella asiakasta, ymmärtää mitä asioita asiakas arvostaa ja millaisia tavoitteita hänellä on. Asenteiden ja kokemusten mittaamisen lisäksi tarvitaan tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13.)

Laitisen ja Vakkarin (2006, 1) mukaan kirjastojen asiakaslähtöinen kehittäminen vaatii kirjastoilta asiakasnäkökulman omaksumista. Kirjastopalveluiden laatua arvioitaessa on keskeistä selvittää palveluiden sopivuus käyttötarkoitukseen asiakkaan näkökulmasta. Asiakas on palveluiden käyttäjä ja ainoa taho, joka voi arvioida kirjaston tarjoamia palveluita. Laitisen ja Vakkarin mukaan asiakas on kirjaston peili ja päättää, onko hänen saamallaan palvelulla arvoa.

Määrällinen mittaaminen ja laadullinen arviointi ovat tutkimustapoja, joiden avulla kirjastojen toimintaa on mahdollista tarkastella erilaisista näkökulmista. Määrällinen mittaminen korostaa kirjastojen merkitystä instituutioina, kun taas laadullinen arviointi korostaa asiakkaan merkitystä palvelujen käyttäjänä. Laadullisen arvioinnin menetelmiä ryhdyttiin kehittämään, koska huomattiin, että määrällisen mittaamisen keinoin ei kyetä tulkitsemaan asiakkaiden käsityksiä palveluiden laadusta. Kirjastopalveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa tulisi käyttää hyödyksi sekä tilastoista saatua kvantitatiivista vertaailutietoa että asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä kertovaa laadullista informaatiota. (Blinnikka & al. 2001, 8.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön laatusuosituksen mukaan (2010, 14) kirjastot etsivät tie-toisesti uutta, aidon asiakaslähtöistä palvelukulttuuria. Asiakkaiden kuuleminen tulevan kysynnän kannalta on tärkeää, sillä kirjastojen on tulevaisuudessa ansaittava uudet asiakkaansa. Vain laadukkaat ja asiakkaiden arvokkaiksi kokemat palvelut löytävät käyttäjänsä. Vaikka kirjastot ovat eri tutkimuksien mukaan jo vuosien ajan olleet kuntalaisien suosiossa, on palvelujen laadun kehittäminen kirjastoillekin jatkuva haaste. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5).

2.3 Itsepalvelu

Itsepalvelu ei ole uusi ilmiö. Maailman ensimmäisen itsepalvelumyymälän avasi Charles Saunders Yhdysvalloissa vuonna 1916, joka uudenlaisen palvelumuotoilun avulla pakotti asiakkaat itse hakemaan ostoksensa hyllyiltä. Itsepalveluun siirtyminen aiheutti ihmisissä aluksi tyytymättömyyttä, mutta sadassa vuodessa itsepalvelu on levinnyt miltei jokaiselle yhteiskunnan osa-alueelle. Itsepalveluperiaate levisi nopeasti toisen maailmansodan jälkeen kaupan alalta muille aloille. Myös Suomessa itsepalvelu yleistyi sotien jälkeen, kun työvoimapula ja palvelujen puute kannustivat omatoimisuuteen. Suomessa itsepalvelu on kehittynyt vaihteittain, ja se on vähitellen muodostunut suomalaisen palvelukulttuurin keskeiseksi piirteeksi. Itsepalvelukulttuuri on muuttanut asioimiskäytäntöjä ja niiden taustalla olevia ajattelumalleja. (Eriksson & Tuorila, 2014, 311–313.)

Eri puolilla maailmaa löytyy kuitenkin eroja itsepalvelun käyttöönoton määrässä: esimerkiksi Japanissa automaation hyödyntäminen yhteiskunnassa on viety pitkälle, kun taas Etelä-Euroopassa elää yhä voimakas asiakaspalvelukulttuuri. (Kurvinen, 2014.) Teknii-

kan kehittyessä ammattilaisen tarjoamat palvelut ovat siirtyneet käyttäjän itsensä vastuulle: esimerkiksi hisseissä oli niiden alkuaikoina erillinen hissinkuljettaja, ja kaupassa vietiin kauppalista myyjälle, joka haki tuotteet paikalle. Nykyään kuluttajille on itsestään selvää, että nämä toiminnot hoidetaan itse (Castro ym. 2010, 4.)

Itsepalvelun tarjoamat mahdollisuudet ovat kuitenkin olleet hyvin rajoitettuja ennen digitaalista aikaa. (Castro ym. 2010, 31). Kun pankit siirsivät palvelunsa suurimmaksi osaksi verkkoon, ne pakottivat ihmiset käyttämään itsepalvelua alun vastustuksesta ja epäilyistä huolimatta. Pankkien verkkopalvelu on nuorille luonteva jatke yhä yleistyvälle itsepalveluteknologialle, mutta ikäihmiselle nettipankki voi olla ainoa syy käyttää tietokonetta. Jos yritys tai julkinen palvelu ei tarjoa itsepalvelumahdollisuutta, on se merkittävästi epäedullisemmassa asemassa kilpailijoihinsa nähden. Monella alalla itsepalveluteknologiaan siirtyminen on ollut pakollinen seuraava askel kilpailukyvyn varmistamiseksi. Erityisesti verkossa tapahtuvalla itsepalvelulla on merkittävä ja kasvava rooli yhteiskunnassa. (Van Belleghem, 2013.)

Palveluprosessin avautuessa kuluttajille itsepalvelun myötä keventyi myös kansalaisten käyttäytymisen yhteiskunnallinen ohjaus ja valvonta. Nykyään itsepalvelukulttuurille on tyypillistä kansalaisten vahvistunut asiakasosaaminen sekä palvelutapahtumien suurempi vuorovaikutteisuus. Kuluttajien ja asiantuntijoiden välinen kuilu on kaventunut, kun asiakkailta vaadittu palveluosaaminen on kasvanut. Itsepalvelun vaihtoehtottomuus on vähentänyt palvelujen käyttäjien mahdollisuuksia valita itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun välillä. (Eriksson & Tuorila, 2014, 315–318.)

Itsepalvelun kohdalla on puhuttava myös automaatiosta. Itsepalvelu ja automaatio ovat kaksi eri asiaa ja ero on hyvä tehdä selväksi, sillä niitä käytetään helposti synonyymeinä. Hyvä esimerkki itsepalvelun ja automaation erosta ovat huoltoasemat: itsepalvelua on se, kun asiakas voi tankata itsepalvelun avulla ilman erillistä huoltoaseman henkilökuntaa. Automaatiota on taas se, kun autopesulassa kone hoitaa auton pesemisen kokonaan, eikä henkilökuntaa tarvita prosessissa lainkaan. Automaation avulla vähennetään työntekijän vastuulla olevien tehtävien määrää: esimerkiksi kirjastossa ei tarvitse näppäillä jokaisen kirjan tunnusta koneelle vaan viivakoodinlukija hoitaa toiminnan nopeasti. Itsepalvelu on prosessi, jossa asiakkaat osallistuvat kokonaan tai osittain palvelun tai tuotteen tarjoamiseen. (Castro ym. 2010, 4.)

Kirjastoissa on ollut itsepalvelua jo pidemmän aikaa amerikkalaisen Public Library Movementin 1800-luvun lopussa tuomien avoimien hyllyjen muodossa (Vatanen 1999, 33.) Viime vuosikymmeninä automaatio on muuttanut asiakaspalvelua viivakoodien ja RDIF-sirujen myötä. Laina- ja palautusautomaatit ovat yleisiä kirjastoissa. Lisäksi kirjastoissa hoidetaan verkossa itsepalvelulla varausten tekeminen ja sakkomaksujen tarkistaminen. Aineistoa pystyy itse hakemaan kirjaston verkkosivuilta. Kirjastonhoitajaan on mahdollista ottaa yhteyttä netin välityksellä esimerkiksi Facebookissa tai Kysy kirjastonhoitajalta -palstalla. Valmiit varaukset voi hakea itse hyllystä. Asiakkaat pääsevät käsiksi koelmaan kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella e-kirjastojen kautta. Kirjastossa asioiminen hoituu siis nykyään helposti ilman, että kirjastonhoitajaan tarvitsee ottaa kontaktia.

Pajarinen ja Rouvinen (2014) Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksesta sovelsivat Freyn ja Osbornen Oxfordin yliopistossa vuonna 2013 tekemää tutkimusta tulevaisuuden työpaikoista. Pajarisen ja Rouvisen mukaan Suomessa tietokoneet tulevat muuttamaan kirjastoalan työpaikkoja 97 prosentin todennäköisyydellä seuraavan 10–20 vuoden kuluessa. Kirjastojen muutoksesta on puhuttu jo 1980-luvun alusta asti ja muuttuvat tekijät ovat pysyneet samana: teknologia kehittyy niin, että kirjastoammattilaisia ei enää tarvita ja manuaalinen työ korvautuu koneilla (Lindberg, 2015, 27). Tekniikka ja asiakkaiden kirjastonkäyttöön tarvitsemat tietotaidot ovat olleet jo pitkään valmiina omatoimikirjastojen käyttöön, ja viime vuosina Suomessakin on lähdetty mukaan muualla maailmassa jo pitkään vallinneeseen trendiin.

2.4 Omatoimikirjastot

Ollikaisen (2015, 18) opinnäytetyössään tekemän määritelmän mukaan omatoimikirjastoilla tarkoitetaan kirjaston toimipisteitä, jotka toimivat joko kokonaan tai osittain ilman kirjaston varsinaista henkilökuntaa. Asiakkaat pääsevät siis kirjastoon myös henkilökunnallisten aukioloaikojen ulkopuolella. Omatoimipisteet ovat usein hyvin automatisoituja: lainaus ja palautus hoituvat automaattien avulla ja sisäänpääsy kirjastoon tapahtuu joko kulkukortilla, PIN-koodilla tai molemmilla. Suomessa ja Tanskassa omatoimikirjastot ovat hyvin samankaltaisia, kun taas Aasian maissa omatoimikonseptilla toimivat kirjastot poikkeavat hiukan pohjoismaisista vastineistaan.

Omatoimikirjastoista käytetään monenlaisia termejä. Tanskassa omatoimikirjastojen hallitsevaksi nimitykseksi on muotoutunut avoin kirjasto, mutta tanskalaisten julkaisujen

englanninkielisissä käännöksissä käytetään avoimen kirjaston rinnalla termiä henkilökunnattomat kirjastot. Taiwanilaisista omatoimikirjastoista kertovissa englanninkielisissä julkaisuissa käytetään termejä henkilökunnattomat kirjastot sekä älykkäät kirjastot. Termiä itsepalvelukirjasto käytetään eniten taiwanilaisissa julkaisuissa. Singaporessa omatoimikirjastosta käytetään termiä tee-se-itse kirjasto. Suomessa aiheesta ei ole vielä julkaistu paljon, mutta olemassa olevan kirjallisuuden perusteella vaikuttaa siltä, että termi omatoimikirjasto on vakiintunut käyttöön. Omatoimikirjaston rinnalla käytetään myös termiä itsepalvelukirjasto. Suomessa täysin henkilökunnattomat kirjastot on eroteltu omatoimikirjastoista termillä kylmäasema. Tässä tutkielmassa käytetään pääasiassa termiä omatoimikirjasto, mutta myös termi itsepalvelukirjasto on käytössä.

Merkittävä suomalainen omatoimikirjastoja koskeva tutkimus on Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston suorittama Omatoimikirjastopalvelut 2015 -kyselytutkimus, joka lähetettiin vuonna 2014 aluehallintovirastojen kautta pääkirjastoille. Kyselyn aiheena oli Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutuminen. Kyselyyn vastasi yhteensä 221 vastaajaa, ja suhteutettuna pääkirjastojen määrään vastausprosentiksi muodostui 76 prosenttia. Vastaajista suurin osa käytti omatoimipalvelusta nimeä omatoimikirjasto. Vastauksissa käytettiin myös jonkin verran termejä itsepalvelukirjasto (tai sen muunnelmia) sekä avoin kirjasto. (Mustikkamäki 2015, 7.)

Omatoimikirjastoissa käytetään hyödyksi lainaus- ja palautusautomaatteja sekä RFID eli radio frequency identification tekniikkaa, jotta aineistoa voidaan kontrolloida aineistoa tehokkaammin. (Johannsen 2012a, 14, Tseng 2009, 412, Ngian 2003, 2.) RFID on yleisnimitys radiotaajuuksilla toimiville tekniikoille, joita käytetään kirjojen yksilöintiin, tunnistamiseen ja havainnointiin. Tavallisesti kirjaston kirjaan liimataan viivakoodi ja joissain kirjastoissa lisäksi erillinen tuotesuojatarra, joka hälyttää kirjaston turvapor-teilla, mikäli sitä ei lainauksessa erikseen poisteta käytöstä. RFID-tekniikan avulla voidaan käsitellä sekä teos- että hälytystiedot samalla tunnisteella. Omatoimikirjastoissa RFID-tekniikka on erityisen hyödyllinen, sillä sen avulla voidaan löytää väärille paikoille sijoitetut kirjat, koska se ei vaadi tunnistamiseen välitöntä kosketusta. RFID tunnistaa myös oman kirjaston aineistot muiden aineistoista eikä sekaannuksia synny yhtä helposti kuin viivakoodin kanssa. (Kainunkangas 2013, 13–14.)

3 ERILAISIA OMATOIMIKIRJASTOMALLEJA

Tässä luvussa tarkastellaan, millaisia omatoimitekniikalla toimivia kirjastoja on Tanskassa, Aasiassa ja Suomessa, ja mitä syitä niiden perustamisen taustalta löytyy. Lisäksi käydään läpi, millaista teknologiaa omatoimikirjastossa tarvitaan. Lopuksi käsitellään omatoimikirjastoista raportoituja kokemuksia: miten asiakkaat ovat ottaneet ne vastaan, miten omatoimikirjastoa käytetään ja millaisia ongelmia omatoimikirjastoissa on ollut.

3.1 Tanskan avoimet kirjastot

Pohjoismaista Tanskassa on omatoimikirjastoja eniten, ja ilmiön voidaan sanoa lähteneen sieltä liikkeelle muihin Pohjoismaihin. Tanskalaiset itse käyttävät omatoimikirjastosta yleisesti termiä avoin kirjasto. Johannsenin (2012b, 335) tekemän tutkimuksen mukaan omatoimikirjastoja oli yhteensä 81 vuonna 2011. Omatoimikirjastojen määrä lisääntyi räjähdysmäisesti muutamassa vuodessa, sillä vuonna 2013 Tanskassa oli noin 180 omatoimikirjastoa, ja yhteensä yleisiä kirjastoja oli noin 450. (Holmgaard Larsen 22, 2013.) Syyskuussa 2016 omatoimikirjastoja oli Tanskassa Danish Agency for Culturen (29.2.2016) mukaan jo 300 kappaletta.

Johannsenin (2012b, 334) mukaan omatoimikirjaston merkkinä on se, että kaikki kirjaston palvelut, mukaan lukien lainaus, palautus, lukusali sekä mahdollisuus Internetin ja kirjaston tilojen käyttöön, ovat saatavilla myös henkilökunnattomina tunteina. Sakkomaksut voidaan maksaa joko henkilökunnan ollessa paikalla tai netissä (Ikast-Branden kirjaston nettisivu). Muihin avointen kirjastojen konsepteihin, kuten esimerkiksi e-kirjastoihin, verrattuna omatoimikirjasto on fyysinen tila, johon asiakkaat pääsevät sisään esimerkiksi kirjastokorttiin lisätyn sähköisen avaimen avulla. Henkilökunnattomina aukioloaikoina asiakas pystyy tulemaan kirjastoon kirjastokorttiaan kulkujärjestelmään leimaamalla. (Holmgaard Larsen 2013, 22, Johannsen 2012b, 334).

Tanskan ensimmäinen omatoimikirjasto, Silkeborgin kirjasto Jyllannissa, perustettiin jo vuonna 2004. Omatoimikirjaston suunnittelu alkoi, kun Silkeborgin kunnan vastuulle oli tulossa noin 15 kilometrin päässä sijaitsevan Grjernin maaseutukunnan kirjastopalvelut. Kirjastojen yhdistyminen tarkoitti kunnalle lisäkustannuksia ja uhkana olikin, että kirjas-

toihin kohdistuisi leikkauksia. Tämä synnytti kirjastoissa idean omatoimikirjastosta, johon käyttäjät voisivat päästä aukioloaikojen ulkopuolella. Tanskan kirjastoviraston rahoituksella hanke saatiin käyntiin, ja yhteistyössä innovaatioyritys Corduran kanssa tarvittava teknologia saatiin kehitettyä. Näin Tanskan ensimmäinen omatoimikirjasto oli mahdollista perustaa. (Holmgaard Larsen 2013, 22.)

Omatoimikirjastot yleistyivät Tanskassa vuosina 2010–2011, kun vuoden 2007 suuri kuntauudistus antoi ilmiölle sysäyksen. Uudistuksessa kuntien lukumääri pieneni 270:stä 98:aan, ja samalla kirjastopalveluita keskitettiin. Useita lähikirjastoja jouduttiin sulkemaan. Kirjastoalan ammattilaisissa ja poliitikoissa tämä aiheutti pelkoa, että vapaa tiedon saatavuus vaarantuu. Hallituksen avustuksen innoittamana avointen kirjastojen perustaminen lähti käyntiin, ensiksi maaseudulla ja myöhemmin suuremmissa kaupungeissa kuten Aarhusissa ja Kööpenhaminassa. (Holmgaard Larsen 2013, 22.)

Johannsenin (2012b, 335) tutkimuksessa selvisi, että Tanskassa omatoimikirjastojen sijainti oli selkeästi keskittynyt enemmän haja-asutusalueille kuin kaupunkien keskustoihin, ja että omatoimikirjaston läheisyydessä oli enemmän omakotitaloja kuin kerrostaloja. Omatoimikirjastoja on Tanskassa sijoitettu vanhoihin rakennuksiin, jotka saadaan näin hyötykäyttöön. Esimerkiksi Hørupissa maaseudulla sijaitseva omatoimikirjasto on sijoitettu vanhaan maataloon. (Johannsen 2012a, 3.)

Tanskassa omatoimikirjastorakennuksissa on huomioitu valaistus, jotta talven pimeinä aikoina asiakkaat pystyvät näkemään kirjastoon sisälle ja sisäänkäynti on houkuttelevaa. Johannsenin (2012b, 340) mukaan omatoimikirjastoihin on asiakkaiden huomion herättämiseksi tärkeää luoda mukava ja kotoisa ilmapiiri esimerkiksi nojatuoleilla, leikkialueilla ja kahviautomaateilla. Myös kirjaston yleisellä siisteydellä, vaihtuvilla näyttelyillä ja matalilla, väljäkkoilla hyllyillä on suuri merkitys, jotta omatoimikirjastossa käymisestä tulee asiakkaalle miellyttävä kokemus. Tärkeää on myös helppo sisäänkäynti ja asiakkaan tunnistusmetodin yksinkertaisuus (Johannsen 2012a, 3).

Tanskalaisen kirjasto-ohjelmiston Corduran tuottamien tilastojen mukaan tanskalaisissa omatoimikirjastoissa henkilökunta on paikalla 20 tuntia viikossa. Ilman henkilökuntaa omatoimikirjastot ovat auki keskimäärin 69 tuntia viikossa eli noin 80 prosenttia aukioloajoista. Kuudessa Tanskan omatoimikirjastossa ei ole lainkaan henkilökuntaa lukuun ottamatta aikoja, jolloin henkilökunta käy tekemässä kirjaston ylläpitoon kuuluvia pakolli-

sia työtehtäviä. Joissakin kirjastoissa käytetään täyttä itsepalvelua vain muutamana viikona kesällä. Palautettuja kirjojen hyllyttämiseen käytetty aika tai vapaaehtoistyöntekijöiden tekemiä tunteja ei lasketa henkilökunnallisiin tunteihin. Henkilökunnallisia tunteja ovat ne tunnit, jolloin paikalla on esimerkiksi tietopalvelutyöntekijä palvelemassa asiakkaita. (Johannsen 2012a, 6 & Johannsen 2012b, 334.) Aukioloajat vaihtelevat kirjastoittain, mutta esimerkiksi Kööpenhaminan Ørestadin omatoimikirjasto on auki joka päivä 08.00–22.00, ja henkilökuntaa on paikalla arkisin 11.00–18.00 ja lauantaisin 11.00–16.00. Sunnuntaisin kirjasto on auki pelkällä itsepalvelulla. (Københavns Biblioteker.)

Tanskan omatoimikirjastojen perustamiselle on useita syitä, mutta tärkeimpänä ovat taloudelliset paineet. Vuonna 2011 kolmasosa kuntien omatoimiyksiköistä oli perustettu säästösyistä. Johannsen (2012b, 335) kuitenkin pohtii, että idea omatoimikirjastojen synnylle lähti ensin kirjastonhoitajilta teknologian kehityttyä riittävästi ja automaation sulaututtua onnistuneesti kirjaston toimintoihin. Paikallisten poliitikkojen mielestä omatoimikirjastot olivat vaihtoehto yksiköiden sulkemiselle. Omatoimikirjastot ovat olleet Tanskassa pelastus sekä pienten alueellisten yhteisöjen suojelemisessa että taloudellisessa mielessä. (Johannsen 2012b, 335.)

3.2 Aasian älykkäät kirjastot

Aasiassa omatoimikirjastoja on julkaistujen tutkimuksien mukaan ainakin Taiwanissa, Singaporessa, Kiinassa ja Japanissa, mutta niiden malli eroaa hiukan pohjoismaalaisesta omatoimikirjastokäsityksestä. Aasiassa omatoimitekniikalla toimivista kirjastoista käytetään termiä itsepalvelukirjastot. (Tseng 2006, 22, Wieldraaijer 2005, 26, Zhou, Song & Zhou 2016, 521–538).

Tseng (2009, 413) tutki taiwanilaisia omatoimikirjastoja, ja hänen määritelmänsä mukaan omatoimikirjastot ovat älykkäitä kirjastoja, joissa ei ole henkilökuntaa. Aineiston lainaus ja palautus tapahtuu omatoimikirjastossa automaattien avulla. Kuo (2007, tässä Tseng 2009, 413–414) jakaa omatoimikirjastot sijainnin perusteella kolmeen erilaiseen tyyppiin: kirjaston sisäiseen itsepalveluun sekä sivukirjastoihin, jotka tarjoavat kirjastopalveluita itsepalveluna joko kirjaston yhteydessä tai siitä erillään. Kirjaston sisäinen itsepalvelu tarkoittaa kirjastoissa olevia lainaus- ja palautusautomaatteja, joita asiakas käyttää

ilman kontaktia henkilökuntaan. Henkilökunta tarjoaa vain yksinkertaisia neuvoja ja hyllyttää materiaalia. Jos asiakas haluaa yksityiskohtaisempia tietoja kirjaston materiaaleista, hän voi ottaa yhteyttä henkilökunnalliseen kirjastoon videopuhelupalvelun avulla.

Kuon (2007, tässä Tseng 2009, 414) jaottelun mukaan toinen omatoimikirjastojen tyyppi on kirjaston yhteydessä olevat itsepalvelupisteet, jotka voivat olla joko kirja-automaatteja tai muusta kirjastosta erillisiä itsepalveluosastoja. Tämän tyyppin omatoimikirjastot mahdollistavat kirjojen lainaamisen myös kirjastojen aukioloaikojen ulkopuolella. Esimerkiksi Kiinassa, Guang Dungen provinssissa sijaitsevassa Dongguan kirjastossa on erillinen itsepalveluosasto, joka on auki aina pääkirjaston ollessa kiinni. Kirjasto on auki ilta yhdeksästä aamulla kello yhdeksään, mikä mahdollistaa kirjaston palveluiden ympärivuorokautisen saatavuuden. (Chung 2006, tässä Tseng 2009, 414.) Kuo (2007, tässä Tseng 2009, 414) vertaa tällaisia omatoimikirjastoja pankkien ympärivuorokautisiin palvelupisteisiin.

Viimeisen Kuon (2007, tässä Tseng 2009, 414) määritelmän tyyppin mukaan omatoimikirjastot sijaitsevat kirjastoista erillään, usein erillisessä suljetussa tilassa. Suljetulla tilalla Kuo tarkoittanee esimerkiksi metroasemia ja kauppakeskuksia. Tässä Kuon määrittelemässä erillisessä tilassa käy paljon asiakkaita, joilla on tarve kirjaston materiaalin lainaus- ja palautusmahdollisuudelle. Viimeisen Kuon määrittelemän omatoimikirjastotyyppin etuna on, että asiakkaat saavat peruskirjastopalvelut useassa eri paikassa ilman kirjaston aukioloaikojen tuomia rajoituksia. Kirjallisuuden perusteella vaikuttaa siltä, että Aasiassa tämän tyyppin omatoimikirjastot ovat suosittuja (Tseng 2006, 22, Wieldraaijer 2005, 26, Zhou, Song & Zhou 2016, 521–538).

Esimerkkinä kolmannen omatoimikirjastotyyppin kirjastoista Kuo (2007, tässä Tseng 2009, 414) antaa Japanin metroasemilla sijaitsevat kirjastot. Ensimmäinen metroasemalla sijaitseva omatoimikirjasto perustettiin Tokiossa vuonna 1989. Vuoteen 1996 mennessä Japanissa oli 14 metroasemilla sijaitsevaa omatoimikirjastoa, joissa oli mahdollista sekä lainata että lukea aineistoa ympäri vuorokauden. Asiakkaat pystyivät lainaamaan kirjoja ilman, että heidän tarvitsi rekisteröidä lainaa mihinkään, mikä aiheutti sen, että suurin osa asiakkaista ei koskaan palauttanut lainojaan. Esimerkiksi yhdessä metroasemalla sijaitsevassa kirjastossa oli sen perustamisen aikoina 400 000 nidettä, mutta vain harvat kirjoista palautettiin. Toinen kirjasto menetti 50 000 nidettä asiakkaille, ja jäljelle jäi vain 300 kappaletta.

Taiwanin pääkaupungissa Taipeiissa sijaitseva Ximenin omatoimikirjasto on rakennettu Ximendingin ostosalueen metroasemalle, ja se on ollut suosittu erityisesti nuorten keskuudessa keskeisen sijaintinsa takia. Aineisto ja sisustus valittiin nimenomaan nuoria ja opiskelijoita ajatellen. Aineisto ei ole myöskään järjestetty perinteisesti Deweyn kymmenluokitusjärjestelmän mukaan vaan teini-ikäisten kiinnostuksen kohteiden mukaan aiheittain. (Tseng 2009, 415.) Tseng (2009, 428) suosittelee omatoimikirjastojen sijoittamista paikoille, jossa ihmisiä liikkuu muutenkin paljon. Näin kirjastot ovat mahdollisimman helposti monen ihmisen käytettävissä. Keskeinen sijainti tehostaa myös kirjaston vartiointia, sillä esimerkiksi Ximenissä ostoskeskuksen vartijat ovat ongelmien varalta helposti saatavilla.

Ximenin omatoimikirjastossa ei ole henkilökuntaa muuten kuin hyllyttämässä palautetut kirjat. Asiakas saa tarvittaessa kirjastonhoitajaan yhteyden videopuhelimen avulla. Kirjaston kokoelmassa oli vuonna 2009 yhteensä noin 18 000 nimekettä ja kävijöitä kuukaudessa keskimäärin 10 267. Vaikka kirjasto on pieni, noin 18 neliömetriä, siellä riittää asiakkaita. Kirjastoon pääsee sisään EasyCard-kortilla. EasyCard on taiwanilainen monitoimikortti, jolla pääsee kulkemaan esimerkiksi metrossa. Aineiston lainaamiseen käyttäjä tarvitsee kuitenkin erityisen RFID-sirun sisältävän kortin. Ximenin itsepalvelukirjasto oli vuonna 2009 auki joka päivä 06.00–00.00, eli 18 tuntia päivässä ja 126 tuntia viikossa. Määrää voi verrata Taipeiin muihin yleisiin kirjastoihin, jotka olivat auki keskimäärin 79 tuntia viikossa. (Tseng 2009, 415, 421.)

Taiwanissa ajatus omatoimikirjastoista lähti liikkeelle, kun Taipeiin pääkirjasto aloitti vuonna 2004 projektin kirjastopalvelujen uudistamiseksi. Projektin tarkoituksena oli muun muassa kahden omatoimikirjaston perustaminen ja automaattisen aineistohallintajärjestelmän luominen. Lupa perustamiseen saatiin Taipeiin kaupunginhallitukselta ja rahoitus tuli kunnallisen informaatiokeskuksen budjetista. Omatoimikirjastojen tehtävänä oli vähentää tarvittavaa henkilöstöä ja tilakustannuksia sekä lisätä tehokkuutta ja aukioloaikoja budjetin sallimissa määrissä (Tseng 2009, 411, 2006, 24).

Singaporessa omatoimikirjastojen perustaminen alkoi, kun vuonna 1995 Singaporen Kansalliskirjasto siirtyi Informaatio- ja taideministeriön alaisuudesta omaksi lakisääteiseksi virastokseen, National Library Boardiksi. Muutoksen jälkeen virasto teki uudistuksia kirjastopalveluiden parantamiseksi, ja näiden uudistuksien seurauksena Senkangin omatoimikirjasto syntyi. Omatoimikirjastosta kiisteltiin virastossa vuosi ennen kuin se

päätettiin toteuttaa. (Ngian 2005, 1–2.) Omatoimikirjaston perustamisen taustalla oli pitkät jonotusajat sekä kirjastopalveluiden vanhanaikaisuus. (Sulaiman 2005, 3).

Singaporen Senkangin omatoimikirjasto sijaitsee ostoskeskuksen neljännessä kerroksessa (Ngian 2005, 2). Omatoimikirjastossa työskentelee yksi kirjastonhoitaja, vahtimestari, kahvilatyöntekijä ja noin 25 vapaaehtoistyöntekijää. Vapaaehtoistyöntekijöiden määrällä Singaporen National Library Board haluaa kasvattaa asiakkaiden osallistumista kirjaston toimintaan. (Thulaja 2005.) Vahtimestarin mukaan kysymykset, jotka aiemmin esitettiin kirjastotyöntekijöille, kohdistetaan usein nyt hänelle (Wieldraaijer 2005, 26). Joulukuussa 2002 avattu Senkangin yleinen kirjasto oli Singaporen ensimmäinen omatoimikirjasto ja kymmenes ostoskeskuksessa sijaitseva kirjasto. (Thulaja 2005.)

Senkangin kirjasto on kooltaan 1 800 neliometriä ja se on jaettu neljään alueeseen: kokoelmaan, nettikahvilaan, tietopiste- ja toiminta-alueeseen. Kokoelman puolella on kirjaston aikuisten, nuorten ja lasten lainattava aineisto. (Thulaja 2005.) Hyllyt on järjestetty puoliympyrän muotoon kylki kohti kirjaston keskiaukeamaa, jotta asiakas näkee yhdellä silmäyksellä eri luokat (Sulaiman 2005, 24). Nettikahvilan puolelta löytyvät taas kirjaston tietokoneet sekä kahvila. Tietopistealueella on uusien jäsenien rekisteröitymisautomaatti, lainausautomaatit sekä tietopalvelupuhelin. Toiminta-alueella, johon mahtuu 40 ihmistä kerrallaan, kirjasto järjestää erilaisia tapahtumia. (Thulaja 2005.) Senkangin omatoimikirjasto on auki joka päivä kello 11.00–21.00 ostoskeskuksen aukioloaikojen mukaan (Ngian 2003, 5).

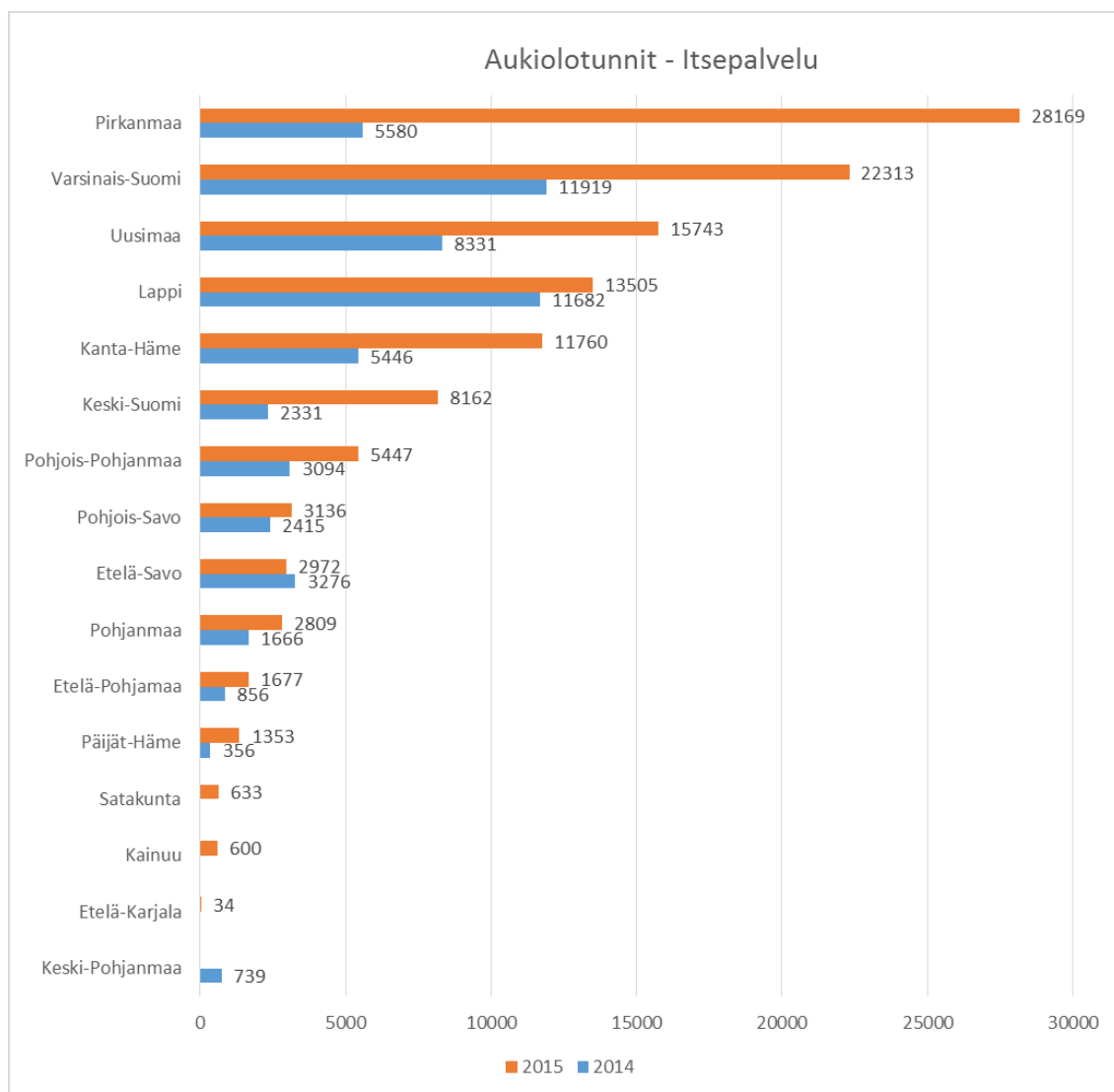
3.3 Suomen omatoimikirjastot

Omatoimikirjastot ovat Suomessa vielä verrattain uusi ilmiö. Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin Hämeenlinnaan Jukolan kirjastoon 23.4.2012 (Luostarinen 2012). Kirjastolehti kartoitti vuonna 2014 suomalaisia omatoimikirjastoista kyselyn avulla. Kyselyyn vastasi 138 kirjastoa, ja kävi ilmi, että 51 kirjastossa oli jo tai suunniteltiin omatoimikirjaston perustamista. Suurin osa (88 prosenttia) vastaajista raportoi, että nykyiset tai suunnitellut omatoimikirjastot olivat lisäpalvelu aukioloaikojen lisäämiseksi. Kahdeksalle kirjastolle 51:stä omatoimikirjastoja jo omistavista tai suunnittelevista kirjastosta omatoimikirjasto oli vaihtoehto lakkauttamiselle. Kuusi kyselyyn vastannutta kirjastoa toimi kylmäasemana, eli kirjastossa ei ole henkilökuntaa asiakaspalvelussa lainkaan. (Elenius 2015, 23.)

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston (Mustikkamäki 2015, 7–9) Omatoimikirjastopalvelut 2015 -kyselyyn vastanneista 221 pääkirjastosta 61 totesi, että heidän kirjastonsaan on jo olemassa tai suunnitteilla tiloja, jotka ovat asiakkaiden käytössä ilman henkilökunnan läsnäoloa. Omatoimitiloja oli kyselyn mukaan 22 eri kunnassa vuonna 2014. Yleisin omatoimiyksiköiden määrä oli yksi. Kyselyn mukaan omatoimikirjastopalvelut olivat suunnitteilla 42 kunnassa joko vuonna 2015 tai kahden seuraavan vuoden aikana. Maantieteellisesti eniten omatoimikirjastoja oli suunnitteilla Etelä-Suomessa sekä Länsi- ja Sisä-Suomessa. Valtionavustusta omatoimikirjastopalvelun toteuttamiseen oli käyttänyt 15 vastaajaa. Asiakkaat oli otettu mukaan suunnittelu- tai ideointiprosessiin suullisen palautteen lisäksi erilaisilla kyselyillä tai yhteistyöverkon tapaamisilla (esimerkiksi koulujen ja järjestöjen kanssa). Lisäksi oli hyödynnetty asukasilojen, tiedostustilaisuuksien ja avoimien epämuodollisten kohtaamisten kautta saatua palautetta. Kyselyn mukaan kuitenkin suurin osa vastaajista ei ollut osallistuttanut käyttäjiä omatoimikirjaston suunnitteluun tai ideointiin.

Omatoimikirjastopalvelut 2015 -tutkimukseen (Mustikkamäki 2015, 14–16) vastanneista, omatoimikirjastoja jo omistavista tai hankkimista suunnittelevista 61 kirjastosta suurin osa vastasi omatoimikirjastopalveluiden sijaitsevan koulun tai muiden kunnallisten palveluiden läheisyydessä. Tutkimuksen mukaan muihin kunnallisiin palveluihin kuuluu muun muassa kunnanvirastot, terveysasemat ja erilaiset yhteispalvelupisteet. Omatoimikirjastopalvelut olivat käytettävissä viikonloppuisin suurimmassa osassa tutkimukseen vastanneista omatoimikirjastopalveluita jo omistavassa tai suunnittelevissa kirjastoissa. Mustikkamäen kyselyn mukaan kunnan kaikkien omatoimikirjastojen yhteenlasketut viikoittaiset omatoimiaukiolotunnit vaihtelivat 3 ja 158 tunnin välillä. Viikonloppujen yhteenlasketut omatoimiaukiolotunnit vaihtelivat 6 ja 32 tunnin välillä.

Omatoimiaukioloaikoja tilastoitiin ensimmäistä kertaa vuonna 2014 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot). Yleisten kirjastojen tilastotietokannan mukaan omatoimiaikaa tarjottiin yhteensä 57 691 tuntia koko Suomessa vuonna 2014. Vuonna 2015 koko Suomessa kirjastot olivat auki omatoimiajoilla yhteensä 124 607 tuntia. Omatoimiaukioloajat ovat siis lisääntyneet yli kaksinkertaisesti vuodesta 2014 vuoteen 2015. Kuva 1 kertoo itsepalveluaukiolojen määrän vuosina 2014 ja 2015 alueellisesti.



Kuva 1 Itsepalvelutunnit 2014 ja 2015 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot)

Omatoimikirjastopalvelut 2015 -kyselyyn (Mustikkamäki 2015, 9–10) vastanneiden mukaan omatoimikirjastopalveluiden tavoitteita olivat suurimmaksi osaksi aukioloaikojen ja tilojen käyttöasteen lisääminen sekä palvelun saavutettavuus ja parantaminen. Säästöt mainittiin myös, mutta niiden osuus vastauksissa oli huomattavista ensin mainittuja pienempi. Näiden kyselyssä valmiiksi annettujen tavoitteiden lisäksi kyselyyn vastanneilla oli mahdollisuus kirjata myös muita palvelun tuottamisen syitä. Näitä syitä olivat muun muassa henkilökunnan työajan hyödyntäminen muuhun toimintaan ja tarkoituksenmukaisempi kohdentaminen, teknisten kulunvalvontaratkaisujen kehittyminen, monitoimitilojen kehittäminen, kirjastohenkilökunnan vähentymisestä johtuva ajansiirto kokoelmatyöhön sekä muut synergiaedut kunnan muiden toimijoiden kanssa.

Mustikkamäen kyselyn (2015, 13–14) mukaan enemmistö omatoimikirjastoista tarjoaa asiakkailleen lainattavaksi saman aineiston kuin normaaleina aukioloaikoina. Muutamia

poikkeuksia ovat lehtisalipalvelut, joita käytetään omatoimisesti, ja ne toimipisteet, joissa lainauspalvelut omatoimijalla on rajattu pois alusta alkaen. Saapuneet varaukset noude-
taan kyselyn mukaan useimmiten vain henkilökunnan ollessa paikalla, mutta kirjastojär-
jestelmien uudistumisen myötä itsepalvelunouto on yleistymässä. Kyselyn mukaan
useimmat omatoimikirjastot kontrolloivat kirjastojärjestelmän kautta aineiston ikärajoja.

Tutkimuksessa käy ilmi, että omatoimikirjastojen lainattavaan aineistoon aiheuttavat
poikkeuksia kokoelmasta puuttuvat CD- ja DVD-aineistot. Kirjaston maksulliset palvelut
kuten kopiointi ja tulostaminen sekä palautetun aineiston kirjaaminen kirjastojärjestel-
mään onnistuvat vain henkilökunnan ollessa paikalla. Mustikkamäen tutkimuksen toteu-
tusajankohtana useat kirjastot vastasivat suunnittelevansa omatoimikirjastopalveluita, ja
tämän takia myös mahdolliset aineistoihin liittyvät poikkeukset olivat vielä suunnitteilla
tai vahvistamatta. (Mustikkamäki 2015, 13–14.)

Omatoimikirjastopalvelut 2015 -kyselyn (Mustikkamäki 2015, 11) mukaan 42 prosenttia
vastanneista kirjastoista vaati asiakkaita allekirjoittamaan erillisen omatoimitiloja koske-
van sopimuksen. Sopimus liittyi useimmiten kirjaston käyttösääntöjen hyväksymiseen,
palvelun käyttäjäksi ilmoittautumiseen ja pääsykoodin tai panttiavaimen lunastamiseen.
Yli puolet vastanneista kirjastoista ilmoitti laatineensa omatoimipalveluille omat, erilliset
käyttösääntönsä. Tutkimuksen mukaan syy käyttösääntöihin liittyy muun muassa tilojen
käyttörajoitusten täsmentämiseen, ohjeisiin tiloissa toimimiseksi ja käyttäjien vastuuky-
symyksiin.

Myös Blomqvist (2015) on ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään tutkinut
henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Blomqvist toteutti opinnäytetyötään
varten teemahaastattelun omatoimikirjastojen työntekijöille Terälahden kirjastossa Tam-
pereella, Vasaramäen kirjastossa Turussa ja Inkoon kirjastossa. Tutkimuksessa selvisi,
että kirjaston työntekijät kokivat työmäärän lisääntyneen omatoimikirjaston myötä, mutta
he myös ajattelivat uuden palvelumuodon olevan pääasiassa positiivinen kehityssuunta.
Haastattelun henkilökunnan mukaan omatoimikirjaston mahdollisuuksia ovat aukiolon
lisääntyminen sekä kirjaston tilojen entistä suurempi hyötökäyttö. Haasteita ja uhkia oma-
toimikirjastoissa ajateltiin olevan resurssien väheneminen, päättäjien lyhytnäköisyys ja
mahdollinen ilkeävalta. Haastattelussa tuli esille, että asiakkailta ja henkilökunnalta on
huoli kirjastotyöntekijöiden työpaikoista. Blomqvist painottaakin, että omatoimikirjasto

ei ole automaattikirjasto, ja omatoimisuudesta ja kaikesta siihen sisältyvästä tulisi tiedottaa selkeästi poliittisille päättäjille. (Blomqvist 2015, 58–60.)

Ollikainen (2015, 2) tutki ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään Suomen ensimmäistä omatoimikirjastoa, Jukolan lähikirjastoa ja millaisia kokemuksia sen asiakkailla ja henkilökunnalla on omatoimikonseptista. Ollikainen tutki asiakkaiden kokemuksia kyselylomakkeella ja henkilökunnan kokemuksia puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Kyselyn otanta jäi suppeaksi eikä tuloksia voi yleistää. Kokemukset omatoimikirjastosta olivat kuitenkin lähinnä positiivisia. Tutkimuksen tulosten mukaan omatoimiaikoja käytetään ahkerasti, ja järjestyshäiriöitä on ollut vähän. (Ollikainen 2015, 36.)

Ollikaisen haastatteleman kirjaston henkilökunnan mukaan joillekin asiakkaille ajatus omatoimikirjastosta oli aluksi jopa pelottava, vaikka itsepalvelu on tuttua ihmisille muilla elämänalueilla. Ollikaisen kyselyn tulosten perusteella asiakkaat ovat kuitenkin tottuneet omatoimiaikoihin ja innostuneet mahdollisuudesta käyttää kirjastoa vapaammin omien aikataulujensa puitteissa. Henkilökunta oli aluksi huolissaan varkauksista ja aineiston turmelemisesta, mutta tilanne parantui ja luottamus asiakkaisiin kasvoi. Henkilökunta koki, että kirjastoa pidetään yhteisenä, arvokkaana tilana, jota arvostetaan. (Ollikainen 2015, 36.)

3.3.1 Esimerkkejä Suomen omatoimikirjastoista

Elenius esittelee Kirjastolehden (2015, 21) artikkelissaan erilaisia suomalaisia omatoimikirjastoja, joista yksi on täysin henkilökunnaton kirjasto. Mynämäellä sijaitseva Mietoisten itsepalvelukirjasto toimii kylmäasemaperiaatteella, eli henkilökuntaa ei kirjastossa ole lainkaan. Aukioloajat ovat laajat, ja asiakas voi käydä kirjastossa itselle mieluisimpaan aikaan. Artikkelissa haastatellun kulttuuri- ja kirjastopalveluvastaava Viktoria Kulmalan mukaan edellytyksiä kylmäasemana toimivalle kirjastolle ovat oikea sijainti sekä innostunut asiakas- ja henkilökunta. Kulmalan mukaan omatoimikirjasto haastaa kirjastonhoitajien kekseliäisyyttä.

Hämeenlinnassa omatoimipalvelu on otettu käyttöön henkilökunnallisten aukioloaikojen ulkopuolisina itsepalvelutunteina. Maaseudulla sijaitsevan Hauhon kirjaston kirjastopalvelut olivat uhattuna, kun uutta henkilökuntaa ei eläköitymisen myötä ollut luvassa. Tavoitteena oli säilyttää alueen kirjastopalveluiden elinvoimaisuus. Hauhon kirjaston kirjastovirkailijan Pirkko Nurmisen mukaan tavoitteeseen on päästy, sillä itsepalvelutunnit

ovat lisänneet aineiston käyttöä. Nurmisen mukaan omatoimikirjasto on parempi kuin ei kirjastoa ollenkaan. Nurminen lisää, että silti pienikin asiakaspalveluaika on tarpeen jokaisessa kirjastossa. (Elenius 2015, 21.)

Vantaalla Pointin ja Pähkinärinteen omatoimikirjastot eivät ole hätäratkaisuja kirjastopalveluiden säilyttämiseksi. Ajatus omatoimikirjastosta lähti henkilökunnan aloitteesta, kun haluttiin parantaa kirjastopalveluiden laatua innovatiivisella tavalla. Vantaan kirjastopalveluiden johtajan Mikko Vainion mukaan omatoimikirjastojen joustavat aukioloajat mahdollistavat työajan monipuolisemman käytön. Kirjaston voi antaa toimia itseksensä, kun työntekijät osallistuvat yhdessä kokouksiin tai keskittyvät asiantuntijatehtäviin. (Elenius 2015, 22.)

Pakarinen (12.10.2015) kuvaa kuinka omatoimikirjasto voi olla muutakin kuin säästöjen takia perustettu sivukirjastoyksikkö. Helsingissä Suomenlinnan kirjastossa otettiin käyttöön laajennettu itsepalveluaika, eli kirjasto on saarelaisten käytössä normaalien aukioloaikojen ulkopuolella Helsingin seudun matkakortilla. Noin kahdeksansadan asukkaan saarella kirjaston aukioloajat ovat lähes kaksinkertaistuneet. Kirjaston käyttäjistä on tullut aktiivisia ylläpitäjiä: kirjastosta pidetään huolta ja Facebook-ryhmässä keskustellaan mahdollisista ongelmatilanteista. Mitään erikoisempaa taloautomatiikkaa ei ole tehty, eikä ratkaisuja ole haettu tekniikan kautta. Omatoimikirjaston tarkoituksena ei ollut hakea säästöjä vaan luoda parempaa ja uudenlaista kirjastopalvelua, käytännössä nollakuluin. Kirjaston kävijämäärät ovat nousseet omatoimituntien käyttöönoton jälkeen, ja asiakaspalaute on ollut hyvää. Kirjastossa on myös pidetty kuoroharjoituksia ja muita perinteisten kirjastopalveluiden ulkopuolisia toimintoja. Omatoimituntien onnistuneisuus perustuu Pakarisen mukaan asiakkaiden kanssa yhdessä tehtyyn suunnitteluun.

3.4 Teknologia mahdollistaa omatoimikirjastot

Teknologinen kehitys on mahdollistanut omatoimikirjastojen käyttöönoton, mutta samalla omatoimikirjastojen yksi suurimmista haasteista on niiden vahva riippuvuus tekniikasta. Teknologia uudistuu koko ajan kovaa vauhtia, ja olemassa olevien laitteiden päivittäminen on kallista. Lisäksi uusien laitteiden tarkoituksenmukaisuudesta ja toimivuudesta ei aina ole takeita. Tässä alaluvussa tarkastellaan millaista tekniikkaa maailmalla on hyödynnetty omatoimikirjastoissa.

Ennen vuotta 1998 viikonloppuisin ja koulujen loma-aikoina jonot Singaporen yleisten kirjastojen lainaus- ja palautusautomaatille saattoivat olla 45 minuuttia. Tehostaakseen palvelua Singaporen National Library Board päätti asentaa kirjastoihinsa lainausautomaatit ja palautusluukut, jonne kirjan voi viedä mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Automaatit auttoivat poistamaan jonot, mutta henkilökuntaa tarvittiin käsittelemään luukkuihin palautetut kirjat, jotta asiakkaan laina poistuisi rekisteristä. National Library Board teki yhteistyötä paikallisen teknologiafirman kanssa RFID-systeemin kehittämiseksi, joka mahdollisti palauttamisen yhteydessä asiakkaan lainausmerkinnän poistumisen rekisteristä. Sakkojen ja muiden maksujen hoitaminen sekä lainojen tarkistaminen tehtiin mahdolliseksi netissä. (Ngian 2005, 2.)

Tärkeä osa Singaporen omatoimikirjaston kehittämistä oli niiden palveluiden automatisoiminen, jotka olivat vielä kirjastonhoitajien tehtävänä edellä mainittujen uudistuksien jälkeen. Näitä tehtäviä olivat uusien asiakkaiden rekisteröiminen ja tietopalvelu. Ongelma uusien asiakkaiden rekisteröimisessä ilman henkilökuntaa oli henkilöllisyystodistuksen tarkastaminen, jonka henkilökunta oli aina varmistanut ennen kirjastokortin myöntämistä. Projektia kehittänyt tiimi päätti ottaa riskin ja kehittää automaatin, josta kirjastokortin saa osoittamalla henkilökortin viivakoodia. Jos kyseessä on lapsi, jolla ei vielä ole viivakoodillista henkilöllisyystodistusta, kortin saa näppäilemällä koneeseen syntymätunnuksen. (Ngien 2005, 2–3.) Ulkomaalainen asiakas ei pysty tekemään korttia koneessa, vaan hänen täytyy mennä kirjastoon, jossa henkilökunta on paikalla (Thulaja 2005).

Kirjastokorttiautomaatti ohjeistaa asiakkaan toimenpiteen läpi ja lopuksi se antaa valmiin kirjastokortin asiakkaalle. Automaatti testattiin kirjaston asiakkaille ennen sen käyttöönottoa vuonna 2002, ja suurin osa käytti sitä onnistuneesti ilman henkilökunnan apua. Laitteeseen tehtiin muutoksia asiakkaiden palautteen perusteella, ja kolmen ensimmäisen käyttövuoden aikana ei Ngienin (2005, 2–3) tutkimuksen mukaan ollut ilmoituksia väärinkäytöstä.

Singaporessa korttiautomaatin ja automatisoitujen lainaustoimintojen jälkeen kirjastoammatillaisen tehtävistä vielä tietopalvelu oli automatisoimatta. Tietopalvelun mahdollistamista henkilökunnattomassa kirjastossa oli testattu jo aiemmin vuonna 1998 ”Cybrarian”-videokonferenssilla. Asiakas soitti ongelmatilanteessa kirjastonhoitajalle, joka oli jossain

muussa toimipisteessä, kuten esimerkiksi avoimena olevassa pääkirjastossa. Ensimmäisessä versiossa Cybrarianista asiakas ja kirjastonhoitaja pystyivät näkemään toisensa, mutta asiakkaat myöhemmin antoivat palautetta, etteivät he halunneet nähdä omia kasvojaan ruudulla.

National Library Board kehitti Cybrariania niin, että vain puhelinyhteys ja yhtäaikaisen selailun mahdollistava näyttö jätettiin. (Ngian 2005, 4.) Yhtäaikaisen selailun mahdollistavan näytön kautta kirjastonhoitaja voi ohjeistaa asiakasta näyttämällä esimerkiksi missä asiakkaan tarvitsema kirja sijaitsee kirjastossa tai ohjaamalla hänet oikealle nettisivulle (Thulaja 2005). Cybrarian mahdollistaa Ngianin (2005, 4–5) mukaan uudenlaisen työskentelytavan, kun kirjastonhoitaja voi vastata puhelimeen esimerkiksi kotona. Senkangin omatoimikirjastoon asennettiin kaksi tällaista pistettä.

Tanskassa omatoimikirjaston asiakas saa apua Kirjastovahti-palvelusta henkilökunnattomina tunteina. Kirjastovahti-palvelu on kansallinen kirjastoverkosto, johon asiakas voi ongelmatilanteissa ottaa yhteyttä joko sähköisesti tai soittamalla. Paikalla on kirjastojen aukioloaikojen puitteissa aina joku vastaamassa kysymyksiin, ja esimerkiksi Ørestadin omatoimikirjaston asiakkaat voivat soittaa linjalle omatoimituntien aikana ja saada apua jostain toisesta kirjastosta ympäri Tanskaa. Puhelinlinja on auki arkisin kahdeksasta kymmeneen ja viikonloppuisin kahdeksan tuntia. Kirjastonhoitajalle voi myös laittaa viestiä sähköisesti, mutta akuutissa ongelmatilanteessa on parempi soittaa. (Ulleriks 2014.)

Kirjastonammattilaisen poissaolo herättää huolen aineiston ja kirjastotilojen turvallisuuden puolesta. Taiwanissa varkauksia on pyritty estämään porteilla, jotka eivät avaudu, jos kävijällä on mukanaan lainaamatonta aineistoa (Tseng 2009, 415). Turvallisuutta valvotaan kameroiden avulla sekä Tanskassa että Aasiassa. (Johannsen 2012a, 14, Tseng 2009, 412, Ngian 2003, 2.) Aasiassa omatoimikirjastot sijaitsevat isompien rakennuksien sisällä, kuten esimerkiksi metroasemilla tai ostoskeskuksissa. Niissä ilkeiden tekeminen ei ole niin helppoa, sillä valvonta on tiukempaa.

Tanskassa omatoimikirjastoon pääsee sisään kirjastokortilla tai Kela-kortin tapaisella henkilötunnisteella. Joissakin kirjastoissa, kuten Vamdrupissa ja Lunderskovissa, pelkkä kortti riittää, mutta esimerkiksi Hornbækin ja Lundbyn kirjastoissa tarvitaan lisäksi neli-numeroinen koodi (Johannsen 2012a, 7, 14). Taiwanissa sisäänkäyntiin tarvitaan RFID-sirun sisältävä kirjastokortti (Tseng 2006, 23).

Suomessa Mustikkamäen (2015, 11–12) mukaan kulku omatoimikirjastoon tapahtuu Omatoimikirjastopalvelut 2015 -kyselyn tulosten perusteella pääasiassa kirjastokortilla tai muulla tunnistautumistavalla. Kyselyn 61 vastaajasta viisi käytti avainkorttia. Kirjastokimpan kortin hyväksyi tunnistautumiskeinoiksi 48 vastaajaa, ja 13 kirjastolle kelpasi vain oman kirjaston kortti. Suomessa Mustikkamäen kyselyn mukaan suurimmassa osassa toteutettuja tai suunnitteilla olevia omatoimikirjastoja tilaa valvotaan kameroilla. Vartiointiliikettä omatoimikirjaston turvallisuuden tehostamisessa käyttää vain 15 kirjastoa 61 kirjastosta. Tutkimuksen mukaan ilmoitetut vartiointikustannukset vaihtelevat 80–300 euron välillä kuukaudessa, ja joissakin omatoimikirjastoissa vartiointiliike tulee paikalle vain kutsuttaessa.

3.5 Kokemuksia omatoimikirjastoista

Tässä alaluvussa käsitellään taustakirjallisuuden kautta erilaisia omatoimikirjastokokemuksia Tanskassa, Suomessa ja Aasiassa. Luku jakautuu kolmeen alalukuun, joissa tarkastellaan omatoimikirjaston asiakkaita, omatoimikirjastojen käyttöä ja omatoimikirjastossa kohdattuja ongelmia. Suomen omatoimikirjastojen kehittämisen kannalta on hyödyllistä tutkia erilaisia omatoimikonsepteja ja niistä saatuja kokemuksia. Esimerkiksi asiakastyytyvyisyys on yksi omatoimikirjastojen onnistuneisuuden mittari, ja asiakkailta saatu palaute auttaa kehittämään palveluita.

Suomessa Mustikkamäen (2015, 20) Omatoimikirjastot 2015 -tutkimuksessa pyydettiin kyselyyn vastanneita kirjastoja raportoimaan myönteisiä ja kielteisiä puolia omatoimikirjastopalveluiden toteuttamisesta. Myönteisinä puolina mainittiin, että omatoimikirjaston suunnittelu oli motivoivaa ja se synnytti ideoita palvelujen kehittämiseen. Useat vastaajista totesivat omatoimikirjastopalvelun vaikuttaneen lisääntyneiden aukioloaikojen johdosta kirjaston saavutettavuuteen. Kyselyssä kävi ilmi, että laajentuneet aukioloajat ja tilojen käyttö ilman henkilökunnan läsnäoloa koettiin asiakaslähtöisenä kirjaston kehittämisenä, koska omatoimikirjastopalvelu mahdollistaa lisää aikaa henkilökunnalle sisältöjen esiintuomiseen ja avaamiseen. Lisäksi erilaisien kirjastonkäyttäjien koulutustilaisuuksien järjestäminen oli mahdollista aiempaa useammin, kun henkilökunta vapautui lainaus- ja palautusrutiinista.

Mustikkamäen (2015, 20) omatoimikirjastokyselyssä selvisi, että omatoimikirjastojen koettiin olevan asiakaslähtöisiä, sillä palveluiden käyttö mukautuu henkilökunnan aikataulujen sijaan kirjaston käyttäjän omiin aikatauluihin. Kyselyn vastauksissa omatoimipalveluita kommentoitiin muun muassa ”vapautumisena viivakoodin jatkeesta kirjasto-ammattilisiin töihin” ja olevan ”pienillä kustannuksilla merkittävä palvelun parannus”. Tuloksissa kävi ilmi myös mahdollisuus uusien kirjaston käyttäjien löytymiseen omatoimikirjastopalveluiden myötä, ja toisaalta omatoimikirjastot synnyttivät vaihtoehdon lähi-kirjastojen lakkauttamiselle.

Mustikkamäen (2015, 21) kyselyyn vastanneet näkivät henkilökunnan saavuttamattomissa olemisen omatoimikirjastojen negatiivisena puolena. Kirjastolain (4.12.1998/904 § 2) kohta, jonka mukaan ”asiakkaiden käytettävissä tulee olla kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto -ja välineistö” tulkittiin Mustikkamäen kyselyn tuloksissa tarkoittavan henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa kirjaston aukiolotun-tien aikana. Eräässä palautteessa henkilökunnaton kirjasto nähtiin yhteiskunnallisen vä-linpitämättömyyden muotona, ja omatoimikirjastopalveluiden koettiin olevan tapa rajata lapset ja vanhuksat kirjastopalveluiden marginaaliin tai ulkopuolelle. Vastauksissa oltiin huolissaan myös muiden erityisryhmien kuten näkö-, liikunta- ja kehitysvammaisten pal-veluiden heikkenemisestä omatoimipalveluiden myötä.

Mustikkamäen (2015, 21) tutkimuksen mukaan henkilökuntaan liittyvissä vastauksissa erottuu kaksi vastakkaista näkökulmaa: toisille omatoimipalvelu on henkilökunnan vä-hentämisen ja kirjastotoiminnan leikkaamisen alkusoittoa, ja toisille kysymys on periaat-teellisesta kirjastopalvelun parantamisesta. Muita kyselyssä ilmi tulleita omatoimikirjas-topalveluiden negatiivisia puolia olivat muun muassa perustamiskustannukset, järjestely-työn lisääntyminen, vain osittaisen kokoelman tai kirjaston palvelupaketin tarjoaminen, ja yleisemmällä tasolla mahdollisuus omatoimipalveluiden kehittämisen aiheuttamasta ”väärästä viestistä” päättäjien suuntaan.

3.5.1 Omatoimikirjaston asiakkaat

Taustakirjallisuuden perusteella asiakkaat ovat ottaneet omatoimikirjastot innolla vas-taan. Danish Agency for Culturen keväällä 2013 tekemän elektronisen kävijäkyselyn vas-taajista 40 prosenttia oli käynyt omatoimikirjastossa. (Danish Agency for Culture 2013,

59.) Vuonna 2011 kirjasto-ohjelmisto Corduran tuottamien tilastojen mukaan joka kolmas Tanskan omatoimikirjastojen kävijä oli alle 35-vuotias. Danish Agency for Culturen vuonna 2011 tekemän käyttäjäkyselyn mukaan 70 prosenttia omatoimikirjaston kävijöistä oli naisia. (Johannsen 2012b, 338.) Taiwanissa Tsengin (2009, 423) tutkimuksen mukaan miehet ja naiset käyttivät omatoimikirjastoa yhtä paljon: havainnointitutkimuksen 106 osallistujista oli 49 prosenttia miehiä ja naisia 51 prosenttia. Eniten kirjastoa käyttivät 25–34-vuotiaat, ja vähiten yli 55-vuotiaat. Koulutustaustaltaan eniten käyttäjiä oli korkeakoulutetuissa (44 prosenttia) ja päätoimisesti suurin osa käyttäjistä oli opiskelijoita (30 prosenttia).

Suomessa Omatoimikirjastopalvelut 2015 -tutkimuksen (Mustikkamäki 2015, 16–17) mukaan kirjastot ovat selvittäneet omatoimikirjastojen käyttöä erilaisilla mittareilla. Fyysisten käyntien määrä on tutkimuksen mukaan hieman yleisemmin käytetty mittari kuin lainamäärien seuranta. Vastaajat mainitsivat muunlaisesta seurannasta muun muassa asiakaskoneiden käytön ja videoetävalvonnan. Tutkimuksessa mainitaan myös omatoimikirjastosovellus, jonka avulla voidaan esimerkiksi seurata, mitkä ajankohdat ovat suosittuja. Kyselyyn vastanneista omatoimipalveluita jo omistavista tai hankkimista suunnittelevista kirjastoista suurin osa (78 prosenttia) ei ollut mitannut asiakastyytyväisyyttä. Kirjastot, joissa asiakastyytyväisyyttä oli mitattu, vastasivat käyttäneensä erilaisia kyselyitä ja havainnointia.

Mustikkamäen (2015, 21) kyselyyn osallistuneet kirjastot vastasivat ”Mikä on parasta omatoimikirjastopalveluissa?” -kysymykseen osittain myös kirjaston käyttäjiltä saadun palautteen mukaan. Vastanneiden mukaan asiakkailta saatu myönteinen palaute on vahvistanut palvelun suunnitteluvaiheen oletuksen saavutettavuuden lisäämisen aidosta tarpeesta. Myös lainojen määrä on omatoimikirjastopalveluiden myötä kasvanut. Muita positiivisia tuloksia olivat palvelun laadun paraneminen yleisellä tasolla ja toiminnan tehokkuuden kasvu.

Tanskassa asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä aukioloaikoihin ja 92 prosenttia Danish Agency for Culturen valtakunnallisen kävijäkyselyn vastaajista koki pystyvänsä vierailemaan kirjastossa silloin kun haluaa. Kuitenkin 42 prosenttia omatoimikirjastojen asiakkaista oli sitä mieltä, että käyttää kirjastoa mieluiten henkilökunnan ollessa paikalla. Kyselyyn vastanneista asiakkaista 41 prosentille ei ollut väliä, kävivätkö he henkilökunnan ollessa paikalla vai omatoimiaikoina. Tuloksissa on mielenkiintoista se, että ne jotka eivät

käyttäneet omatoimikirjastoa, suhtautuivat yleisesti negatiivisemmin omatoimikirjastoihin. Esimerkiksi lainausautomaattien käytön koki 91 prosenttia omatoimikirjaston käyttäjistä helpoksi, kun taas omatoimikirjastoa käyttämättömillä luku oli 82 prosenttia. (Danish Agency for Culture 2013, 62.)

Danish Agency for Culturen (2013, 64–65) kävijäkyselyn mukaan omatoimikirjastoa piti turvattomana 26 prosenttia asiakkaista, jotka eivät olleet käyttäneet omatoimikirjastopalveluita. Omatoimiaikoina kirjastoa käyttäneistä asiakkaista 8 prosenttia ajatteli kirjaston olevan turvattomia. Vaikutelmaan omatoimikirjastojen turvallisuudesta vaikutti siis se, oliko vastaaja käynyt kirjastossa omatoimiaikoina vai ei. Omatoimiaikoja käyttämättömistä asiakkaista suurin osa (77 prosenttia) halusi käyttää kirjastoa henkilökunnallisina aikoina. Lisäksi omatoimiaikoja käyttämättömistä asiakkaista yli puolet (58 prosenttia) erotteli kirjastoja sen perusteella onko siellä henkilökuntaa vai ei. Omatoimikirjastojen käyttäjistä 35 prosenttia erotteli kirjastoja samoin perustein. Omatoimikirjaston käyttäjille ei siis ollut niin suurta merkitystä kuin omatoimikirjastoa käyttämättömille asiakkaille, oliko heidän käyttämänsä kirjasto omatoimikirjasto vai ei.

Suomessa Ollikaisen (2015, 31) opinnäytetyön tulokset osoittivat, että asiakkaat eivät koe omatoimikirjastoja turvattomiksi. Ollikaisen teettämän kyselyn mukaan suurin osa (71 prosenttia) kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että kirjasto on nykyään yhtä rauhallinen kuin ennenkin. Vastaajista 14 prosenttia ajatteli, että kirjasto on omatoimiaikojen myötä jopa rauhallisempi ja turvallisempi kuin ennen. Selkeä vähemmistö (8 prosenttia) vastaajista koki, että kirjasto on muuttunut omatoimiaikojen myötä aiempaa rauhattomammaksi ja turvattomammaksi. Ollikaisen mukaan Jukola on jokseenkin levottoman alueen maisemassa Hämeenlinnassa, ja tämä oli aiheuttanut kirjaston työntekijöissä jo omatoimikirjaston suunnitteluvaiheessa huolta mahdollisista järjestyshäiriöistä ja ilkivallasta. Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat eivät kuitenkaan ole huomanneet muutosta kirjaston turvallisuudessa ja rauhallisuudessa.

3.5.2 Omatoimikirjaston käyttö

Vertaillenään Danish Agency for Culturen vuoden 2011 elektroniseen kyselyyn 25:tä riittävät tilastotiedot raportoinutta kirjastoa Johannsen (2012b, 337) huomasi, että 14 tapauksessa omatoimikirjasto oli kasvattanut yksikön lainojen määrää. Johannsenin mu-

kaan aukioloaikojen lisääminen muutamalla tunnilla on voinut aiheuttaa tämän muutoksen, ei niinkään lisääntynyt halukkuus käyttää kirjastoa. Omatoimikirjastojen käyttö määrä vaihtelee paljon myös eri kirjastojen välillä.

Danish Agency for Culturen vuoden 2013 kävijätutkimuksen mukaan koko maan mitta-kaavassa jopa 64 prosenttia koki omatoimikirjastojen lisänneen heidän kirjastonkäyttö-ään. Tuloksessa on kuitenkin suuri maantieteellinen hajauma, sillä paikkakunnan mukaan omatoimikirjastot lisäsivät kirjastonkäyttöä alimmillaan 25 prosentilla tai ylimmillään yli 70 prosentilla. Danish Agency for Culturen mukaan tämän selittää joko se, että kunnissa, joissa omatoimikirjastot eivät ole lisänneet kirjastonkäyttöä, on vain yksi omatoimikirjasto tai se on todella uusi, tai kunnan asukkaat ovat testanneet kirjastoa lähikunnassa. (Danish Agency for Culture 2013, 60–61.)

Tanskalaisen kirjasto-ohjelmistotuottaja Corduran luomat tilastot kertovat, mihin aikaan omatoimikirjastoa käytetään. Hiljaisimmat ajat kohdistuivat aamun ensimmäisten tuntien eli kello 7.00–9.00 ja illan viimeisten tuntien eli kello 20.00–21.00 välille. Eniten käyttäjiä oli kello 9.00–12.00 sekä 15.00–20.00 välillä. Tilastojen mukaan sellaisen tunnin aikana, jolloin henkilökuntaa on paikalla, kirjastossa käy seitsemän kertaa enemmän asiakkaita kuin silloin, kun kirjastossa ei ole henkilökuntaa. Sama koskee lainausten määrää. Johannsenin mukaan tästä voi päätellä, että kirjastonhoitajan paikallaololla on merkitystä kävijä- ja lainausmääriin. Suuret kävijä- ja lainausmäärät selittää osaltaan myös kirjastonhoitajien työtuntien ajoittuminen sellaisiin ajankohtiin, jolloin asiakkaat muutenkin käyvät kirjastossa. Johannsenin mukaan kirjoja lainataan kuitenkin vuodessa yhteensä 3–4 kertaa enemmän niinä tunteina, jolloin henkilökuntaa ei ole paikalla, koska tällaisia tunteja on enemmän. (Johannsen 2012b, 338.)

Taiwanissa Tseng (2009, 424) pystyi erottelemaan kuusi erilaista jaksoa omatoimikirjaston käytössä: kiireiset aamutunnit, jolloin ihmiset menevät töihin kello 07.00–09.00, hiljaisemmat aamutunnit 09.00–12.00, iltapäivätunnit 14.00–17.00, kiireiset iltatunnit, jolloin ihmiset tulevat töistä 17.00–19.00, iltatunnit 19.00–23.00 ja yötunnit 23.00–01.00. Kävijöistä 46 prosenttia käytti kirjastoa iltatunteina, eli kello 17:n ja 23:n välillä. Toiseksi suosituin aika oli aamutunnit, eli kello 07.00–12.00, jolloin 15 prosenttia asiakkaista vieraili kirjastossa. Vähiten kävijöitä oli yöllä, vain prosentti. Omatoimikirjastossa käytiin Taiwanissa siis suurin piirtein samoihin aikoihin kuin Tanskassakin.

Taiwanissa 29 prosenttia kävijöistä vieraili kirjastossa kahdesti viikossa, 27 prosenttia kerran kahdessa viikossa, 22 prosenttia kerran kuussa, seitsemän prosenttia joka päivä ja kolme prosenttia kerran kahdessa kuukaudessa. Vierailun kesto oli 28 prosentilla vastaajista 10–20 minuuttia ja 28 prosentilla 20–30 minuuttia. Suurin osa kävijöistä asui kirjaston läheisillä asuinalueilla ja 45 prosenttia vastaajista kävikin kirjastossa matkalla kotiin. Selkeä enemmistö (93 prosenttia) asiakkaista ilmoitti etsivänsä luettavaa hyllyjä selailemalla. Loput seitsemän prosenttia selailivat myös hyllyjä tai käyttivät kirjaston luetteloa, kun he etsivät luettavaa. Kukaan vastaajista ei käyttänyt pelkästään kirjaston luetteloa tiedonhankinnassaan (Tseng 2009, 423–426.)

Vuoden 2006 avaamisesta vuoden 2008 loppuun noin 40 prosenttia Ximenin omatoimikirjaston yhteensä 10 267 kuukausittaisesta kävijästä lainasi jotain. (Tseng 2009, 421) Tsengin (2009, 426) havainnointitutkimuksessa paljastui, että 37 prosenttia kävijöistä luki materiaalin kirjastossa, 34 prosenttia lainasi jotain, 26 prosenttia lähti kirjastosta lainaamatta tai lukematta aineistoa ja 7 prosenttia toi oman lukumateriaalinsa kirjastoon. Kirjaston palveluista eniten käytettiin lainausautomaattia. Kirjaston kirjoja tai lehtiä selaili 36 prosenttia kävijöistä. Havainnoiduista asiakkaista 32 prosenttia käytti palautusautomaatteja (15 prosenttia kirjaston ulkopuolella sijaitsevaa palautusluukkua, 85 prosenttia kirjaston sisällä olevaa palautuslaatikkoa). Asiakkaista 11 prosenttia hyödynsi kirjaston luetteloa ja seitsemän prosenttia käytti muita kirjaston palveluita. (Tseng 424–425.)

3.5.3 Omatoimikirjastojen ongelmat

Tanskassa omatoimikirjastoissa on ollut hyvin vähän ongelmia. Danish Agency for Culturen pääkonsultti Jonna Holmgaard Larsenin mukaan omatoimikirjastoissa ei ole tapahtunut enempää varkauksia kuin muissakaan yleisissä kirjastoissa. Ilkivaltaa ja häiriköintiä on ollut vain muutamia tapauksia. (Holmgaard Larsen 2013, 23.) Myös Sønderborgin kirjaston johtajan, Carsten Nicolaisenin mukaan ihmiset ovat soittaneet hyvin vähän kirjastoissa oleviin hätäpuhelimiin, ja valvontakamera on ollut riittävä turva (Johannsen 2012a, 3). Teknologian käyttö on sujunut ongelmitta, ja Danish Agency for Culturen vuonna 2011 tekemän käyttäjäkyselyn mukaan 10–15 prosenttia vastaajista koki ongelmia sisäänpääsyteknologian kanssa. (Johannsen 2012a, 15). Danish Agency for Culturen vuoden 2013 käyttäjäkyselyn mukaan 51 prosenttia vastaajista koki, ettei tarvitse ikinä apua henkilökunnalta yleisten kirjastojen teknologisten välineiden kanssa (Danish Agency for Culture 2013, 28).

Taiwanissa omatoimikirjastot ovat myös toimineet ilman suurempia vaikeuksia. Tsengin (2009, 427) tutkimuksen mukaan vain muutamilla oli ongelmia lainaus- tai palautusautomaatin kanssa, ja tämäkin johtui siitä, etteivät he olleet tottuneet laitteiden käyttämiseen. Osa kävijöistä yritti lainata kirjoja EasyCardilla, jota ei ole tarkoitettu muuhun kuin kirjaston sisäänkäyntiin (Tseng 2009, 425). Tseng (2006, 24) ehdottaa kirjastokorttien tekomahtodollisuuden lisäämistä esimerkiksi omatoimikirjastojen lähellä sijaitseviin kauppoihin, jotta korttien teko helpottuisi. Tsengin mukaan uudet palvelut mahdollistava teknologia on otettava kirjastoissa käyttöön mahdollisimman nopeasti, sillä jos niiden aikaansaamia mahdollisia ongelmia ja vaatimuksia jätetään miettimään liian pitkäksi aikaa, niin kirjastopalvelut tulevat aina olemaan jäljessä vallitsevaan aikaan nähden.

Tsengin (2009, 426) 106 havainnoidusta kävijästä 15 luki lainausautomaatin ohjeet ennen lainausta ja palautusta. Viidellä oli ongelmia vielä ohjeiden lukemisen jälkeen lainauksen kanssa, ja he tarvitsivat muiden asiakkaiden apua. Havainnoinnin aikana palautusautomaatti ei hyväksynyt kolmea kirjaa vaikka asiakkaat osasivat noudattaa automaatin ruudulla näkyviä ohjeita. Asiakkaat laittoivat ongelmalliset kirjat erityiseen laatikkoon, ja kirjastoa havainnoineen tutkijan palauttaessa kirjoja paljastui yhdestä kirjasta ongelmallinen RFID-siru. Tsengin (2009, 427) tutkimukseen osallistuneesta neljästä ensimmäistä kertaa omatoimikirjastoa käyttäneestä kävijästä kenelläkään ei ollut ongelmia kirjaston käytössä.

Taiwanissa kirjojen varastelua tai ilkivaltaa ei ole Tsengin (2009, 428) tutkimuksen mukaan tapahtunut, mutta yhteyden saamista kirjaston henkilökuntaan tulisi parantaa. Ongelmallista on erityisesti, jos asiakkaalle tulee kirjastoammattilaista vaativa ongelma pääkirjaston ollessa kiinni, ja apua ei ole saatavilla. Tsengin (2009, 429) havainnoinnissa 36:sta kirjoja lainanneesta asiakkaasta kaksi soitti päivystävälle kirjastonhoitajalle ja kysyi apua. Tutkimuksen aikana useat asiakkaat soittivat kirjastonhoitajalle, mutta suurin osa yritti soittaa pääkirjaston aukioloaikojen ulkopuolella, jolloin puheluun ei vastattu. Tseng (2009, 428) ehdottaa ratkaisuksi näkyvämpiä infotauluja sekä erityistä omatoimikirjastojen soittolinjaa, joka olisi auki yhtä pitkään kuin omatoimikirjastot.

Vaikka ilkivaltaa ja varkauksia onkin ollut erittäin vähän, omatoimikirjastojen toiminta ei ole ollut Tanskassakaan täysin ongelmaton. Ne harvat tapaukset, mita ilkivaltaa on ollut, ovat tapahtuneet keskustan alueella ja kysymys, voidaanko omatoimikirjastoja edes siirtää onnistuneesti lähiöistä kaupunkimiljööseen, on noussut esiin (Johannsen 2012b,

335). Aalborgissa, joka on yksi Tanskan suurimmista kaupungeista ja jossa omatoimikirjastoon kohdistuvia ongelmia on ilmennyt, henkilökunnan työtunteja on muutettu ajoitumaan kello 16–20 välille, mikä on vähentänyt ongelmia heti (Johannsen 2012b, 46). Jotkut kirjastot ovat laittaneet omatoimiajoille ikärajan estääkseen ilkivaltaa, ja joissakin tilanteissa on turvauduttu sosiaalityöntekijöiden ja paikallisen poliisin apuun (Johannsen 2012b, 339). Yksi kirjasto on joutunut sulkemaan omatoimitunnit määräajaksi tihutöiden takia (Holmgaard Larsen 22, 2013). Johannsen (2012a, 18) muistuttaa, että omatoimikirjaston sijainti kaupungin keskustassa ei väistämättä tarkoita ongelmia, sillä monet keskustassa sijaitsevista omatoimikirjastoista ovat toimineet ongelmitta.

Positiivisesta vastaanotosta huolimatta omatoimikirjastot eivät ole kaikkialla Tanskassa nostaneet lainauslukuja. Keväällä 2011 Branden kunnassa kolme sivukirjastoa muutettiin täysin henkilökunnattomaksi lukuun ottamatta kolme tuntia viikossa tekevää vapaaehtoistyöntekijää. Lainaus romahti sen seurauksena 20 prosenttia. Brandenin kirjastonhoitajan Lundgaard-Lethin mielestä pienistä lainauslukuista huolimatta parempi vaihtoehto on luoda täysin henkilökunnaton kirjasto kuin sulkea yksiköitä. (Mønsted 2012, 17.)

Syyt lainausmäärien romahtamiseen Brandenin omatoimikirjastossa ovat Lundgaard-Lethin mukaan moninaiset. Materiaalia on hankittu sivukirjastoihin melko vähän, joten kävijöillä ei ole mitään uutta selattavaa. Sivukirjastossa kävi vähenevissä määrin asiakkaita jo ennen muutosta omatoimikirjastoksi, joten lähtötilanne omatoimikirjaston luomiseksi oli huono. Lundgaard-Lethin mukaan suurin syy oli kuitenkin kirjastoammattilaisten puute. Kirjastonhoitajan läsnäolo luo sosiaalisen ilmapiirin ja vaikka asiakas ei heiltä kysyisikään mitään, Lundgaard-Lethin mukaan asiakkaille on tärkeää tietää, että joku on läsnä. Eräs kirjaston naiskäyttäjä kommentoi tippuvia lainausmääriä Lundgaard-Lethin mukaan osuvasti: ”Se (lainausmäärien putoaminen) ei ole yhtään outoa. Meitä ei kiinnosta hylätty ravintola.” (Mønsted 2012, 17.)

Suomessa Omatoimikirjastopalvelut 2015 -kyselyn (Mustikkamäki 2015, 13) mukaan suurin osa (93 prosenttia) vastaajista ei ollut havainnut järjestyshäiriöitä omatoimikirjastossa. Ongelmia havainneet vastaajat raportoivat ongelmien liittyneen työskentelyrauhaan liittyviin kysymyksiin tai nuorempien kirjastonkäyttäjien aiheuttamiin ongelmatilanteisiin. Häiriöihin oli tutkimuksen mukaan puututtu keskustelemalla. Blomqvistin (2015, 59) opinnäytetyön tulosten mukaan Terälahden, Vasaramäen ja Inkoon kirjastoissa oli pääsääntöisesti hyvin vähän järjestyshäiriöitä tai ilkivaltaa.

Suomessa omatoimiaikojen ikärajat ovat synnyttäneet keskustelua, sillä yhtenäistä linjausta ei ole. Syksyllä 2014 Turussa ikäraja aiheutti vaikeuksia nuorille, jotka eivät päässeet kirjastoon tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin ilman aikuista, koska kirjasto oli silloin henkilökunnaton. Ikäraja aiheutti myös käytännön ongelmia, kun nuoret eivät päässeet palauttamaan kirjojaan. Korkea ikäraja rajoitti myös tärkeää koulun ja kirjaston välistä yhteistyötä, kun koulun jälkeen nuori ei päässyt kirjastoon. Omatoimikirjaston ikärajan määrittäminen vaatiikin ensin tuloksia käytännön kokeiluista, eikä maanlaajuista ohjeistusta omatoimikirjastojen ikärajaksi ole vielä laadittu. (Aaltonen, 12.9.2014.)

Mustikkamäen (2015, 10) valtakunnalliseen omatoimikirjastokyselyyn vastanneista kirjastoista 40 prosenttia ei rajoittanut omatoimiaikoja ikärajoilla. Vastaajista 13 prosenttia ei sallinut alle 15-vuotiaita kirjastoon omatoimiaikoina. Tutkimukseen vastanneista kirjastoista 19 prosenttia piti yllä 18 vuoden ikärajaa. Loput 26 prosenttia vastasi heillä olevan käytössä jokin muu rajoitus, joka useimmiten viittasi annetuista vastausvaihtoehdoista poikkeavaan ikärajaan tai jollekin tietylle kohderyhmälle suunnattuun aukioloon.

Suomessa vaikeasti määritettävien ikärajojen lisäksi ongelmia ovat aiheuttaneet kulunvalvonta ja kirjastojärjestelmät. Hauhon kirjaston kirjastovirkailija Pirkko Nurmisen mukaan Hauhon kirjastossa pidetään yllä kahta henkilörekisteriä: toinen kulunvalvonnasta ja toinen lainaajista. Kehittämistyössä mukana olevien tahojen välille Nurminen kaipaa yhteistä kieltä ja sujuvampaa toimintaa. Omatoimikirjastossa tekninen varmuus on kaiken perusta, ja palvelun käytön tulisi olla mahdollisimman yksinkertaista ja sujuvaa. Nurmisen mukaan ongelmatilanteiden varalta kirjastossa voisi olla päivystävän kirjastonhoitajan numero. (Elenius 2015, 21–22.)

Taustakirjallisuuden perusteella omatoimikirjastoissa on siis ollut ongelmia hyvin vähän. Tanskassa kirjastoihin kohdistuneita vahingontekoja on ollut muutamia keskusta-alueella sijaitsevilla omatoimikirjastoissa, johon on etsitty ratkaisua muuttamalla henkilökunnan työtunteja ja ikärajaa. Aasiassa ilkeilyä ei ole raportoitu. Tapausten vähäisyys voi osaltaan johtua omatoimikirjaston sijainnista suuremman rakennuksen sisällä, jossa varvointi on muutenkin hyvin hoidettu. Lisäksi yhteisöllinen kulttuuri ja esimerkiksi Singaporen ankarat rangaistuskäytännöt voivat olla ilkeilyn puuttumisen taustalla (Haas 1999, 141). Taiwanissa kirjojen varastelu on tehty vaikeaksi turvaporrettien avulla (Tseng 2009, 415). Suomessa ilkeilyltään ja järjestyshäiriöihin on varauduttu valvontakameroi-

den lisäksi riittävällä ikärajalla. Lisäturvaa voisivat tuoda edellä mainittujen keinojen lisäksi hyvä tilasuunnittelu ja henkilökunnan työaikojen ajoittaminen tunneille, jolloin ilkivaltaa voi tapahtua.

4 PIRKANMAAN OMATOIMIKIRJASTOT

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen kohteena olevia Pirkanmaalla sijaitsevia omatoimikirjastoja. Suomen yleisten kirjastojen tilastojen mukaan Pirkanmaan kirjastoilla oli vuonna 2015 eniten omatoimitunteja koko Suomessa, ja määrä on kasvanut huomasti parissa vuodessa: vuonna 2015 omatoimiaukioloja oli 28 169 tuntia, kun taas vuonna 2014 tunteja oli yhteensä 5 580. Vuonna 2016 Pirkanmaalla toimii seitsemän kirjastoa omatoimipalveluperiaatteella.

Tampereella sijaitsee kolme omatoimikirjastoa: Terälahden kirjasto, Kämmenniemen kirjasto ja Koivistonkylän kirjasto. Koivistonkylän kirjasto oli tutkimuksen toteutusajankohdaksi remontissa, niinpä se jäi tutkittavien kirjastojen joukosta pois. Kaksi Pirkanmaan omatoimikirjastoista toimii Ylöjärvellä, ja ne ovat Kurun ja Viljakkalan kirjastot. Muut omatoimikirjastot sijaitsevat Sastamalan Äetsässä ja Pirkkalan Toiviossa. Kaikki tutkimuksessa mukana olevat omatoimikirjastot toimivat sivukirjastoina, ja sijaitsevat maantieteellisesti vähintään 10 kilometrin päässä pääkirjastosta. Kolme kirjastoista toimii kunnissa, jotka ovat myöhemmin yhdistyneet kuntaliitoksen kautta toiseen kuntaan.

Kämmenniemen ja Terälahden kirjastot sijaitsevat Pohjois-Tampereella Teiskon taajamassa. Matkaa Tampereelle on Kämmenniemestä noin 25 kilometriä ja Terälahdesta noin 30 kilometriä. Ennen omatoimikirjastoa Kämmenniemen kirjasto oli auki vain kahtena päivänä iltaan asti, eikä lainkaan viikonloppuisin. Omatoimiajat otettiin käyttöön, jotta asiakkaille voitiin tarjota laajemmat aukioloajat. Kämmenniemessä omatoimiajat otettiin käyttöön helmikuussa 2016, joten tilastoja lainaus- ja kävijämäärien muutoksesta ei ollut tutkimuksen tekohetkellä vielä saatavissa. Tilastot ovat kuitenkin olemassa omatoimikirjastojen käyttöönottopäivästä 8.2 eteenpäin tämän tutkimuksen tekoajankohtaan asti. Kämmenniemessä tehtiin 8.2–24.10.2016 välillä 27 949 lainaa, ja kävijöitä oli samalla ajalla noin 23 012. Vuonna 2015 Kämmenniemessä lainausmäärä oli yhteensä 28 637 ja kävijämäärä 18 111. Jo näiden tietojen perusteella voi päätellä, että omatoimiaikojen käyttöönotto on kasvattanut kävijämääriä ja hyvin todennäköisesti myös lainausmääriä. (Ahoniemi 2016.)

Terälahden kirjasto on Tampereen vanhin lähikirjasto, sillä se perustettiin jo vuonna 1864 Teiskon kirkon sakastiin, ja se toimi entisen Teiskon kunnan pääkirjastona. Terälahti on noin 400 asukkaan kylä, mutta kirjasto palvelee myös monen muun lähikylän asukkaita.

Terälahden kirjasto on myös Tampereen ensimmäinen omatoimikirjasto. Pienten kävijä- ja lainamäärien vuoksi Terälahden kirjastolla on Tampereen kalleimmat lainat ja aukiolo-tunnit. Kirjaston vieressä sijaitsee koulu, jonka oppilaat muodostavat yhden merkittävän asiakasryhmän. Kirjasto on suosittu myös alueen kesämökkiläisten keskuudessa. Teis-kosta puuttuu paljon palveluita, joista yksi on julkinen tila, jossa kokoontua. Omatoimi-kirjaston tarkoitus oli muun muassa korvata tätä puutetta sekä suppeita aukioloaikoja. (Herra 2016.)

Omatoimikirjaston käyttöönotto 24.4.2014 laajensi Terälahden kirjaston aukioloja huo-mattavasti. Ennen kirjasto oli auki viikossa noin 14 tuntia ja omatoimiaikojen käyttöö-oton myötä aukiolotunteja on viikossa 92 tuntia, joista 10 tuntia on henkilökunnallisia palveluaikoja. Aluksi asiakkaat tarvitsivat omatoimiaikojen käyttöön täysi-ikäisyyden li-säksi kirjastossa täytettävät sopimuslomakkeet ja koodit, joiden saamiseen saattoi mennä viikkoja. Vuoden 2016 keväästä lähtien ikärajat on poistettu, ja omatoimikirjastoon on päässyt omalla kirjastokortilla ja siihen kuuluvalla tunnusluvulla. Muutos on heti vaikut-tanut kirjastonkäytön lisääntymiseen: kirjaston 2. vuosikolmanneksen kävijätilastot kas-voivat kolmellasadalla kävijällä verrattaessa vuoden 2016 tilastoja vuoden 2015 tilastoi-hin. Kävijämäärä vuonna 2014 oli Terälahden kirjastossa 5 532 ja vuonna 2015 yhteensä 4 476. Vuonna 2016 aikavälillä 1.1.2016–25.10.2016 kirjaston kävijämäärä oli 4 745, eli enemmän kuin koko vuonna 2015. (Herra 2016.)

Terälahden kirjaston työntekijän Taina Herran (2016) mukaan kävijämäärien tulkinnessa on otettava huomioon laskutavat, sillä omatoimiaikoina kävijöiden laskemiseen käytetään ovilaskuria sekä kirjautumistilastoja, jotka kummatkaan eivät ole aukottomia menetel-miä. Ovilaskuri voi laskea saman henkilön useasti, sillä asiakas voi esimerkiksi jäädä lu-kemaan sisäänkäynnin lähelle esitettä tai lapset voivat juoksennella ovesta edestakaisin. On myös mahdollista, että yhdellä kirjastokortilla tulee sisään useampi kuin yksi henkilö. Myös kävijälaskennan suorittaja on vaihdellut: vuoden 2014 lopun ja vuoden 2016 kesän välissä kävijälaskentaa on tehnyt eri henkilö kuin aiemmin, joista kumpikin on suosinut erilaista laskentatapaa: toinen kirjastotyöntekijä suosi kirjautumistilastoja kävijämäärien laskemiseen, kun taas toinen kirjastotyöntekijä perusti kävijäluvut ovilaskuriin. Myös lä-heisen koulun loma-ajat ja muut poikkeukset koululaisten kirjastonkäytössä saavat aikaa satojen kävijöiden heittoja, jotka ovat Terälahden kokoisen kirjaston kävijämäärillä mer-kittäviä.

Terälahden kirjaston kokonaislainaus, eli ensilainojen ja uusintalainojen määrä yhteensä, oli vuonna 2013 yhteensä 10 867 ja vuonna 2015 yhteensä 10 886, eli kokonaislainausmäärä on pysynyt suurin piirtein samana. Ensilainoissa on kuitenkin viime vuosien aikana tapahtunut notkahdus: vuonna 2013 kirjaston ensilainaus oli 7 284, vuonna 2014 yhteensä 6 983 ja vuonna 2015 yhteensä 6 253. Notkahdusta selittää Herran mukaan se, että suurin osa Terälahden kirjaston asiakkaista ei lainaa mitään, vaan lukee päivän lehden ja käyttää tietokonetta. (Herra 2016.)

Toivion kirjasto Pirkkalassa on kolmas Pirkanmaalla toimiva omatoimikirjasto. Toivion kirjastosta käytetään Pirkkalan kaupunginkirjaston verkkosivuilla myös nimeä Toivion lainausasema. Kirjasto sijaitsee 10 kilometrin päässä Pirkkalan keskustasta Toivion omakotitaloalueella alakoulun yhteydessä. Toivion kirjasto on auki 92 tuntia viikossa, joista 12 tuntia on henkilökunnallisia tunteja. Omatoimiaikoja on viikossa 80 tuntia. (Pirkkalan kunta 2016.) Asuinalueen voimakkaasti laajennettua ja lapsiperheiden määrän kasvettua syntyi tarve rakentaa uusi, isompi koulurakennus. Samalla uudistettiin koulun tiloissa jo aiemmin sijainnutta kirjastoa. Asiakkaiden toiveesta kirjastossa otettiin käyttöön omatoimiajat syyskuussa 2015. Koska omatoimiajat otettiin käyttöön syksyllä, ne eivät ehtineet vielä vaikuttaa kirjaston tilastoihin vuonna 2015. Lokakuuhun 2016 mennessä kävijöitä on ollut vuoden alusta yhteensä 3 000 ja lainoja 20 726. Toivion kirjaston kokoelma keskittyy lasten aineistoon, mutta kirjaston suunnitelmissa on aloittaa kokoelman kellutus, jotta aineistoa riittää myös aikuisillekin. (Rostila 2016.)

Kaksi Pirkanmaan omatoimikirjastoista toimii Ylöjärvellä: Viljakkalan kirjasto ja Kurun kirjasto. Viljakkalan kunta sijaitsee 33 kilometriä Ylöjärveltä luoteeseen, ja se yhdistyi Ylöjärveen vuonna 2007 (Ylöjärven kaupunki, 2014, 4). Kuntaliitoksen jälkeen kirjasto on toiminut rakennuksessa, joka toimi ennen muun muassa kunnantalona. Kirjastoa varten tilat remontoitiin täysin. Aiemmin kirjasto oli sijainnut pankkirakennuksen kellarikerroksessa, jonne kulku ei ollut esteetön. Vuodesta 2008 vuoteen 2013 kirjastossa työskenteli kaksi henkilöä ja aukioloa oli 32 tuntia viikossa. Toisen kirjastotyöntekijän siirtyessä muualle toiseen toimeen ei saatu täyttölupaa, ja aukiolo supistettiin 23 viikkotuntiin. (Tuomisto 2016.)

Viljakkalan kirjastossa otettiin käyttöön omatoimiajat 15.9.2014. Kirjasto on yhteensä 92 tuntia viikossa auki, ja henkilökunta on paikalla viikossa 23 tuntia. Omatoimiaikoja on 69 tuntia viikossa. Loka-joulukuussa 2014 kävijämäärät nousivat selvästi ja kuukaudessa

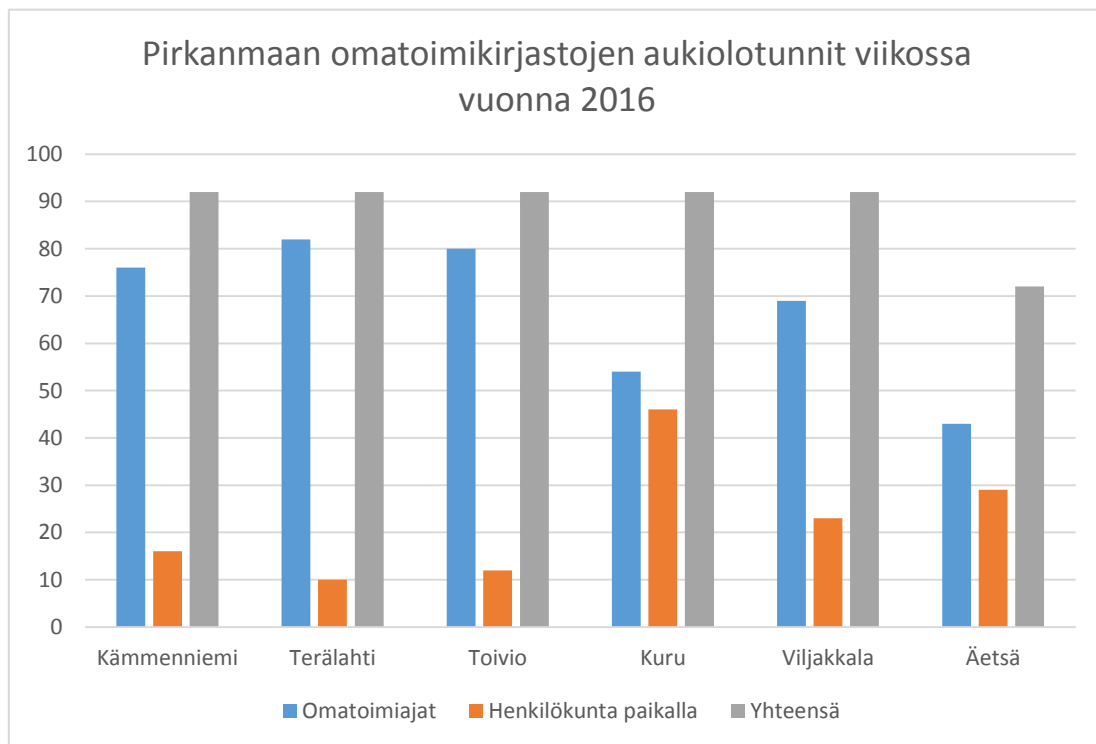
omatoimikäyntejä oli 300–500. (Ylöjärven kaupunki, 2014, 4.) Viljakkalassa otettiin omatoimiajajat käyttöön, koska kirjasto halusi kompensoida täyden palvelun aukioloaikojen supistamista. Palvelua haluttiin myös laajentaa viikonloppuihin. Kokonaisuudessaan kirjaston saavutettavuus on nyt parempi kuin aikaisemmin. Vuonna 2015 kirjaston lainausmäärä oli 23 890 ja kävijämäärä 12 614. Viimeinen vuosi, jolloin omatoimiajajat eivät olleet käytössä oli vuosi 2013, jolloin lainausmäärä oli 24 022 ja kävijämäärä 9 960. Kävijämäärä on siis omatoimiaikojen käyttöönoton jälkeen kasvanut, mutta lainausmäärä ei: lainausten lukumäärä vuonna 2013 on suurempi kuin vuonna 2015. Vuoden 2013 suurta lainauslukua selittää osaltaan Viljakkalassa sitkeään liikkuneet huhut kirjaston lopettamisesta. Kylän asukkaat käyttivät kirjastoa entistä innokkaammin, kun pelkäsivät sen loppuvan. Omatoimiaikojen käyttöönoton jälkeen pelko laantui vähitellen. (Tuomisto 2016.)

Toinen Ylöjärvellä sijaitsevista omatoimikirjastoista, Kurun kirjasto, sijaitsee noin 40 kilometriä Ylöjärven keskustasta pohjoiseen. Kurun kirjasto on auki yhteensä 92 tuntia viikossa, joista henkilökunta on paikalla 46 tuntia. Omatoimiaukioloaikoja tulee siis viikossa 54 tuntia. (Ylöjärven kaupunki 29.11.2016.) Kurussa omatoimiajajat otettiin käyttöön 5.10.2015 vanhan kunnantalon uudistetuissa tiloissa. Omatoimiaikojen perustamisen taustalla oli halu taata kirjastopalvelut asiakkaille myös viikonloppuisin, ja ajankohta oli sopiva omatoimiaikojen käyttöönotolle. Samoissa tiloissa kirjaston kanssa sijaitsevat kaupungin nuorisotilat, ja nuoret muodostavat yhden keskeisen asiakasryhmän. Kirjastossa käy myös nuoria lapsiperheitä sekä ikääntyneitä. Kurun lainausmäärä vuonna 2015 oli 28 770 ja kävijämäärä 37 382. Koska omatoimiajajat otettiin käyttöön loppuvuodesta, ne eivät näy vielä tilastoissa. Kirjastossa on laskettu, että omatoimiaikoina käy päivässä keskimäärin noin 15 asiakasta. (Huhta 2016.)

Kuudes Pirkanmaan omatoimikirjastoista on Äetsässä, joka sijaitsee Sastamalasta noin 15 kilometriä länteen. Kirjasto on auki viikossa 72 tuntia, joista henkilökunnallisia tunteja on 29 tuntia. Viikossa omatoimitunteja on 43 tuntia. (Sastamalan kaupunki 2016.) Syksyllä 2014 Äetsän kirjasto suljettiin sisäilmaongelmien takia. Kirjasto avattiin uusissa tiloissa tammikuussa 2015, ja omatoimikäyttö alkoi syyskuussa 2015 luontevana jatkumona osana uusiin tiloihin muuttoa. Vuonna 2015 Äetsän kirjaston lainausmäärä oli 28 141 ja vuonna 2014 yhteensä 23 801. Kävijämäärä vuonna 2015 oli 15 440 ja vuonna 2014 yhteensä 9 984. Tilastot Äetsän kirjaston lainaus- ja kävijämäärästä ovat suuntaa antavia, sillä ne eivät kuvaa kokonaisia vuosia. Lukujen puutteellisuus joka johtuu siitä, että kirjasto oli pitkään suljettuna remontin takia vuonna 2014 ja pätkiä vuonna 2015.

Kirjaston kävijämääriä ovat mahdollisesti voineet karsia myös muutto eri tiloihin ja oma-toimiaikojen käyttöönotto. (Oravasaari 2016.)

Kuvassa 2 näkyy Pirkanmaan omatoimikirjastojen aukiolotunnit viikossa. Suurimmat aukioloajat ovat Kämmenniemen, Terälahden, Toivion, Kurun ja Viljakkalan kirjastoissa, jotka ovat auki yhteensä 92 tuntia viikossa. Eniten omatoimitunteja on Terälahden kirjastossa, joka toimii 82 tuntia viikossa ilman henkilökuntaa. Seuraavaksi eniten omatoimitunteja on Toivion kirjastossa (80 tuntia), Kämmenniemen kirjastossa (76 tuntia) ja Viljakkalan kirjastossa (69 tuntia). Kurun kirjastossa omatoimitunteja on viikossa 54 tuntia ja Äetsässä 43 tuntia. Tutkimukseen osallistuneet kirjastot voikin aukioloaikojen perusteella jakaa kahteen ryhmään: kirjastoihin, jotka toimivat suurimmaksi osaksi omatoimisesti (Viljakkala, Toivio, Terälahti ja Kämmenniemi), ja kirjastoihin, joissa aukioloista noin puolet hoidetaan omatoimitekniikalla ja puolet henkilökunnan voimin (Kuru ja Äetsä).



Kuva 2 Pirkanmaan omatoimikirjastojen aukiolotunnit 2016 (Omatoimikirjastojen nettisivut)

5 TUTKIMUSASETELMA

Tässä tutkimuksessa selvitetään Pirkanmaan kaupunginkirjastojen omatoimipisteiden asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä omatoimipalveluihin. Tutkimuksen tavoitteena on ottaa selvää, miten omatoimikirjastot on otettu asiakkaiden keskuudessa vastaan Pirkanmaalla. Tuloksia voidaan käyttää omatoimikirjastojen kehittämiseen, ja mahdolliset positiiviset tulokset voivat vahvistaa omatoimikirjastojen asemaa kirjastokentällä.

Omatoimikirjastoista on tehty viime vuosina muutamia ammattikorkeakoulutason opinnäytetöitä, mutta graduja aiheesta ei vielä ole. Blomqvistin (2015) opinnäytetyö keskittyy henkilökunnan kokemuksiin omatoimikirjastosta. Ollikaisen (2015) opinnäytetyössä keskiössä ovat omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja omatoimikirjastot yleisesti. Ollikainen teki kyselytutkimuksen Jukolan kirjaston asiakkaille, joka on tiettävästi Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto (Luostarinen 2012). Lisäksi Ollikainen (2015) haastatteli Jukolan omatoimikirjaston työntekijöitä. Suhteessa Ollikaisen opinnäytetyöhön tässä työssä käsitellään omatoimikirjaston asiakkaiden kirjastonkäytön lisäksi asiakastyytyväisyyttä Pirkanmaan omatoimikirjastoissa.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikoina?
- Mitkä ovat omatoimiaikoina asioimisen syyt?
- Miten omatoimiaika on muuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöä?
- Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat omatoimikirjastoon ja sen palveluihin?
- Millaisia ongelmia asiakkaat ovat kohdanneet omatoimikirjastossa?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on kartoittaa konkreettiset toimet, mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikoina. Toinen tutkimuskysymys selvittää, miksi kirjaston omatoimiaikoja käytetään, ja kolmannessa kysymyksessä tutkitaan, millä tavalla omatoimiaika on mahdollisesti muuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöä. Neljännessä tutkimuskysymyksessä mitataan omatoimikirjaston asiakastyytyväisyyttä. Viimeisessä kysymyksessä käydään läpi omatoimikirjastossa kohdattuja ongelmia.

Tutkimusmenetelmänä toimi Pirkanmaan tutkittavissa olevien omatoimikirjastojen asiakkaille kohdennettu kyselytutkimus, eli tutkimusaineisto koostuu määrällisestä aineistosta. Paperinen kyselylomake oli tutkimukseen osallistuneiden Kämmenniemen, Terälahden, Toivion, Kurun, Viljakkalan ja Äetsän kirjastoissa noin kolme viikkoa elokuun lopulta syyskuun puoliväliin saakka. Kyselylomakkeiden ohessa oli kyselystä kertova saatekirje ja vastauksia varten palautuslaatikko. Kirjastonhoitajia pyydettiin mainostamaan kyselyä asiakkaille. Kyselyyn saivat osallistua kaikki omatoimikirjaston asiakkaat, eli perusjoukkoa ei rajattu millään tavalla. Otos valikoitui perusjoukosta itse sen perusteella, ketkä vastasivat kyselyyn. Tulokset edustavatkin kyselyyn vastanneiden asiakkaiden näkemyksiä omatoimikirjastoista, eli tuloksia ei voi yleistää kaikkiin omatoimikirjaston asiakkaisiin. Tuloksia voidaan kuitenkin käsitellä suuntaa antavina tietoina omatoimikirjastona asiakkaista.

Kyselylomake on yksi vakiintuneimmista tavoista kerätä tutkimusaineistoa, ja paperilla toteutettu kysely on sen perinteisin versio. Kyselylomaketta aloitettiin käyttämään tutkimuskäytössä tutkimustulosten analysoinnissa tilastollisten menetelmien hyödyntämisen yleistyessä 1920-luvulla. Ihmistieteissä kyselylomakkeen käyttö on suosittua, mutta viime vuosina kyselylomakkeen käyttö on ollut vähäisempää, kun laadulliset menetelmät ovat hallinneet tutkimuskenttää. (Valli & Aaltola 2015, 84.) Laitisen ja Vakkarin määritelmän (2006, 2) mukaan asiakaskysely on tyypillinen asiakastyytyväisyyden mittaamenetelmä. Asiakkaat huomauttavat tärkeiksi kokemistaan asioista herkemmin kuin vähemmän tärkeistä. Myös tässä tutkimuksessa on vaarana, että asiakkaat eivät kommentoi asioista, jotka he kokevat vähemmän tärkeiksi.

Tämän tutkimuksen toteuttamiseen kyselytutkimus soveltuu hyvin, sillä tarkoituksena on luoda kattava käsitys Pirkanmaan omatoimikirjaston asiakkaista. Kyselytutkimuksen etuna on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto suhteellisen tehokkaasti. Kyselyyn voidaan tehdä samanaikaisesti isolle joukolle vastaajia, ja yhdellä kyselyllä voidaan kysyä useita eri asioita. Huolellisesti tehty kyselylomake on myös mahdollista saada nopeasti tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneen avulla. Kyselytutkimuksen heikkouksia ovat aineiston pinnallisuus ja tutkimuksen teoreettinen vaatimattomuus. Kyselytutkimuksessa ei ole myöskään mahdollista olla täysin varma siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja että vastaajat ovat täyttäneet kyselyn kaikki kohdat. (Hirsjärvi 2015, 195.) Tämän tutkimuksen yksi ongelmista on muun muassa se, että on mahdotonta tietää ettei kukaan vastaajista täyttänyt kyselylomaketta kahdesti.

Kyselyn muoto vaihtelee tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan: joskus tutkija on paikalla johtamassa kyselyn täyttämistä, ja joskus vastaajat täyttävät kyselyn täysin itsenäisesti tutkijan antamien ohjeiden mukaan. Tässä tutkimuksessa omatoimikirjastojen asiakkaat täyttivät kyselylomakkeen itsenäisesti. Kyselylomake pyrittiin tekemään riittävän selkeäksi, jotta vastaaja ei tarvitse ylimääräisiä ohjeita lomakkeen täyttöön. Kyselylomakkeen kysymysten tekemiseen on tärkeää kiinnittää huomiota, sillä kysymysten muotoilu aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin. Vääriä tuloksia syntyy helposti jos vastaaja ajattelee eri tavalla kuin tutkija on kysymyksen tarkoittanut. (Valli & Aaltola 2015, 84-85.) Tutkijan sähköpostiosoite oli esillä omatoimikirjastojen kyselylomakkeiden saatekirjeessä, jotta vastaaja pystyi ottamaan yhteyttä jos kyselylomakkeesta tuli kysyttävää.

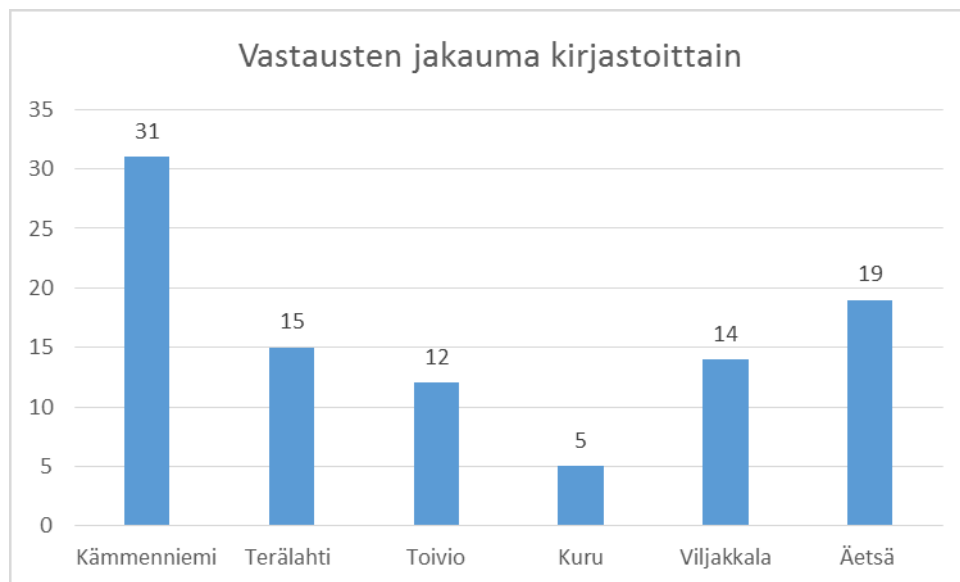
Aineisto analysoidaan Excel- ja SPSS-ohjelmistojen avulla, ja analysointimenetelmänä käytetään ristiintaulukointia. Ristiintaulukoinnilla voidaan kuvata ja havainnollistaa muuttujien yhteyksiä. Menetelmää käytetään usein tutkimuksissa varsinaiseen analysointiin tai analysointia edeltävään aineiston tutustumiseen. Tässä tutkimuksessa menetelmää käytetään molemmissa vaiheissa. Ristiintaulukoinnin avulla on mahdollista ottaa huomioon havainnon sijainti kummallakin taulukoitavalla muuttujalla samanaikaisesti. (Alkula ym. 1994, 175.) Analysointimenetelmänä ristiintaulukointi on havainnollinen eikä se aseta ehtoja muuttujien mittaustasolle, kunhan muuttujien arvoluokkia ei ole liian monta. (Heikkilä 2015, 210.) Tutkimuksen avoimet vastaukset analysoitiin luokittelemalla vastaukset ensin kysymyksittäin ja sitten kysymyksien sisällä teemoittain.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Ensin käydään läpi lomakekyselyyn vastanneiden henkilöiden taustatiedot, jonka jälkeen käsitellään omatoimikirjastopalveluiden asiakkaiden kirjastonkäyttöä, kirjastonkäytössä tapahtuneita muutoksia ja asiakastyytyväisyyttä. Sen jälkeen siirrytään tarkastelemaan asiakkaiden omatoimikirjastossa kokeamia ongelmia. Luvun lopuksi analysoidaan millaisia kehitysideoita ja muuta palautetta asiakkaat ovat antaneet omatoimikirjastolle.

6.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Tutkimukseen osallistuneiden omatoimikirjastojen asiakkailta kysyttiin taustatietoina ikää, sukupuolta, elämäntilannetta sekä omatoimikirjastoa, jota he käyttävät. Yhteensä vastauksia tuli 98 kappaletta tutkimukseen osallistuneista kuudesta omatoimikirjastosta. Joukosta jouduttiin poistamaan kaksi vastauslomaketta, joihin ei ollut vastattu taustoittavia kysymyksiä enempää. Lopullinen tulosten määrä on siten 96 kappaletta. Kuvassa 3 on esitetty vastausten jakauma kyselyyn osallistuneiden omatoimikirjastojen kesken.



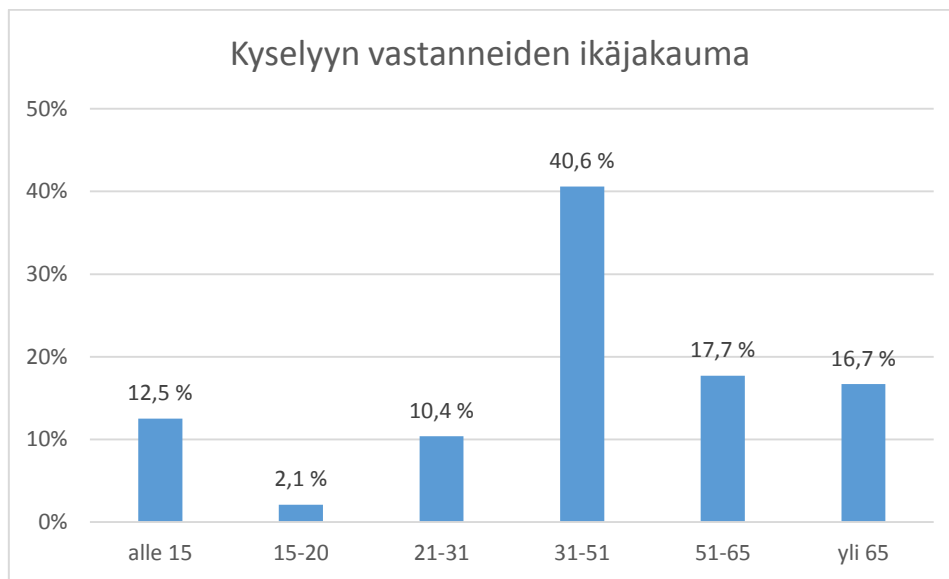
Kuva 3 Vastausten jakauma kirjastoittain (n=96)

Eniten vastauksia tuli Kämenniemen kirjastosta, yhteensä 31 kappaletta (32 prosenttia), ja vähiten Kurun kirjastosta, 5 kappaletta (5 prosenttia). Lopuista kirjastoista vastauksia tuli melko tasaisesti: Terälahdesta 15 kappaletta (16 prosenttia), Toiviosta 12 kappaletta

(13 prosenttia) ja Viljakkalasta 14 kappaletta (15 prosenttia). Naisia oli vastanneista huomattavasti enemmän joka kirjastossa, yhteensä 83 henkilöä. Miesten vastauksia oli yhteensä 12 kappaletta, ja sukupuolensa ilmoittamatta jättäneiden vastauksia 1 kappale. Naiset ovat siis tässä tutkimuksessa huomattavasti yliedustettuna (86 prosenttia). Naiset ovat kuitenkin tutkitusti miehiä aktiivisempia kirjastonkäyttäjiä, joten pieni miesvastaajien osuus voi johtua myös tästä sukupuolten välisestä erosta. (Serola & Vakkari 2011, 44–45.) Tuloksien analysoinnissa jätettiin eroavaisuudet mies- ja naisvastaajien välillä tutkimatta, sillä otos omatoimikirjastoa käyttävistä miehistä oli niin pieni suhteessa otokseen naisista.

Kyselylomakkeen ikää koskevat raja-arvot valittiin mukailemaan elämänvaiheita, sillä vuosikymmenittäin rajatut vastausvaihtoehdot olisivat tuottaneet liikaa arvoja. Ikää koskevien raja-arvojen valinnassa ajateltiin, että alle 15-vuotiaat ovat peruskoululaisia, 15–20-vuotiaat toisen asteen opiskelijoita, 21–31-vuotiaiden korkeakouluopiskelijoita tai nuoria perheellisiä, 31–51-vuotiaat työssäkäyviä lapsiperheellisiä, 51–65-vuotiaat keskiikäisiä työssäkäyviä, ja yli 65-vuotiaat eläkeläisiä. Raja-arvot ovat elämänvaiheita hämärästi mukailevia ja tarkoitukseltaan suuntaa antavia: ei voida olettaa, että tietyn ikäiset vastaajat ovat välttämättä juuri tämän tutkielman määrittelemässä elämänvaiheessa. Analysoinnin helpottamiseksi tällainen rajausta on tehty.

Eniten vastauksia tuli 31–51-vuotiailta, jotka muodostivat 41 prosenttia vastauksista. Vähiten vastauksia tuli 15–20-vuotiailta, joita oli vain 2 prosenttia vastaajista. 15–20-vuotiaiden ikäryhmän ikähaarukka oli vaihtoehdoista myös pienin, joten se voi selittää myös vastausten vähyyttä. Alle 15-vuotiaiden osuus vastaajista oli 13 prosenttia, ja 21–31-vuotiaita vastaajia oli 10 prosenttia. Yli 65-vuotiaiden ikäryhmä muodosti 17 prosenttia vastauksista, ja 51–65-vuotiaita oli 18 prosenttia. Kuvio 4 havainnollistaa kaikkien kyselyyn vastanneiden ikäjakaumaa.



Kuva 4 Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n=96)

Tarkasteltaessa vastaajien ikäjakaumaa eri omatoimikirjastojen välillä oli havaittavissa, että 15–20-vuotiaiden vastaajien osuus puuttui neljässä kirjastossa kuudesta. Lisäksi kiinnostavaa oli, että Toivion kirjastosta puuttuivat kokonaan yli 51-vuotiaat vastaajat. Toivion kirjastossa oli myös suurin alle 15-vuotiaiden vastaajien osuus suhteessa muihin omatoimikirjastoihin (yhteensä 17 prosenttia; muissa kirjastoissa lukema on 16 prosenttia tai alle), joka johtuu luultavasti kirjaston sijainnista koulun yhteydessä. Toiviossa asuu paljon lapsiperheitä, joten yli 51-vuotiaiden vastaajien puuttuminen voi johtua myös tästä. Kämenniemiessä, Terälahdessa, Toiviossa ja Viljakkalassa suurimman vastaajien ryhmän muodostivat 31–51-vuotiaat. Äetsässä taas suurin vastaajaryhmät olivat 31–51 ja 51–65-vuotiaat, joita molempia ikäryhmiä oli 37 prosenttia kaikista Äetsän kirjaston vastaajista. Kurussa oli vastaajamäärään suhteutettuna vanhimmat vastaajat, sillä suurimman vastaajien ryhmän muodostivat yli 65-vuotiaat (40 prosenttia).

Suurin osa vastaajista oli elämäntilanteeltaan työssäkäyviä (40 prosenttia). Toiseksi suurimman vastaajien ryhmän muodostivat eläkeläiset, joita oli vastaajista 27 prosenttia. Opiskelijoiden ryhmä oli kolmanneksi suurin koostuen 14 prosentista vastaajia. Työttömiä oli 8 prosenttia, ja elämäntilanteeseen muun maininnea 7 prosenttia. Elämäntilanteeseen muun maininneista pari oli tarkentanut vastausvaihtoehdon viereen olevansa muun muassa hoitovapaalla tai kotiäitinä. Lisäksi kaksi prosenttia vastaajista valitsi olevansa samaan aikaan sekä töissä että opiskelijana, ja yksi prosentti vastaajista oli samaan aikaan sekä töissä että kotiäitinä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymyksen.

6.2 Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö

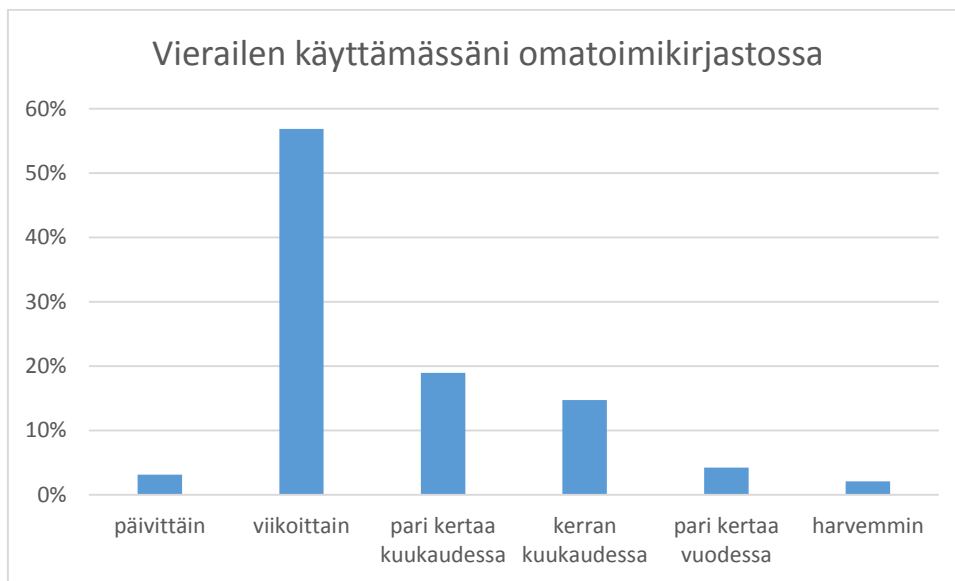
Omatoimikirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä selvitettiin kysymällä, kuinka usein asiakkaat vierailevat käyttämässään omatoimikirjastossa ja milloin he käyttävät omatoimikirjastoa. Näiden kysymysten jälkeen esitettiin kysymyksiä kohdennetusti vain omatoimiaikoina asioiville asiakkaille ja vain henkilökunnallisina aukioloaikoina asioiville asiakkaille. Näille kahdelle asiakasryhmälle rajatuilla kysymyksillä oli tarkoitus saada selville, onko olemassa asiakkaita, jotka käyttävät kirjastoa vain omatoimiaikoina ja miksi heidän kirjastonkäyttönsä on rajoittunut tiettyihin palveluaikoihin.

Seuraavaksi kaikilta kirjastoa omatoimiaikoina käyttäviltä kysyttiin, mitä he tekevät kirjastossa omatoimiaikoina. Vain omatoimiaikoina ja vain henkilökunnallisina tunteina asioiville rajatut kysymykset, sekä kaikille vastaajille tarkoitettu tekemistä kartoittava kysymys oli tehty sekamuotoisen kysymyksen muotoon, eli suurin osa vastausvaihtoehdoista oli valmiiksi annettu ja yksi, ”muu, mikä?” vaihtoehto jätettiin avoimeksi (Heikkilä, 2010, 52). Lopuksi kyselylomakkeessa otettiin selvää mahdollisesta muutoksesta asiakkaan kirjastonkäytössä omatoimipalveluaikojen myötä.

Edellä mainituilla kysymyksillä haluttiin saada vastaus tämän tutkimuksen kolmeen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen:

- Mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikoina?
- Mitkä ovat omatoimiaikoina asioimisen syyt?
- Miten omatoimiaika on muuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöä?

Kyselyyn vastanneista omatoimikirjaston asiakkaista 57 prosenttia käytti kirjastoa viikoittain. Vastaajat käyttivät kirjastoa melko usein, sillä kirjastoa pari kertaa kuukaudessa käyttäviä oli 19 prosenttia ja kerran kuukaudessa kirjastoa käyttäviä 15 prosenttia. Yksi henkilö jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Kyselyyn ovat taustatietojen perustella vastanneet kirjastoa aktiivisesti, vähintään kerran kuukaudessa tai useammin käyttävät asiakkaat. Kuva 5 havainnollistaa kyselyyn vastanneiden kirjastonkäytön aktiivisuutta.



Kuva 5 Vierailen käyttämässäni omatoimikirjastossa (n=95)

Huomattavasti suurin osa (78 prosenttia) vastaajista käytti omatoimikirjastoa sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla. Vain omatoimiaikoina kirjastoa käyttäviä asiakkaita oli 16 prosenttia vastaajista, ja asiakkaita, jotka käyttivät omatoimikirjastoa vain henkilökunnan ollessa paikalla, oli kuusi prosenttia vastaajista. Kaksi henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastausten perusteella vaikuttaisi siltä, että suurimmalle osalle asiakkaita ei ole väliä, asioivatko he omatoimiaikoina vai henkilökunnan ollessa paikalla. On kuitenkin olemassa pieni osuus asiakkaita, joille on merkitystä, asioivatko he henkilökunnallisina aikoina vai omatoimiaikoina tai joilla aikataulut rajoittavat kirjastonkäytön tiettyihin palveluaikoihin. Seuraavat kysymykset ottivat selvää kirjastonkäytön rajoittumisen syistä.

Kysymykseen ”Jos käytät kirjastoa VAIN omatoimiaikoina, selvennä miksi” tuli vastauksia myös henkilöiltä, jotka olivat edellisen kysymyksen kohdalla vastanneet käyttävänsä kirjastoa sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla. Heidän vastauksensa karsiutuivat tuloksista tämän kysymyksen kohdalta, sillä kysymyksen tarkoituksena oli ottaa selvää vain omatoimikirjastoa käyttävien asiakkaita motiiveista. Karsittuja vastauksia oli 11 kappaletta. Kysymykseen vastattiin suurimmaksi osaksi yhdellä vastausvaihtoehdolla, eli kirjaston käyttämiseen vain omatoimiaikoina oli yleensä vain yksi syy.

Vain omatoimiaikoina kirjastoa käyttävistä 15 asiakkaasta 61 prosenttia ilmoitti käyttävänsä kirjastoa vain omatoimiaikoina, koska omatoimiajat sopivat paremmin heidän omaan aikatauluunsa. Kaikille ikäryhmille aukioloajat olivat suurin syy omatoimiaikoina asioimiseen, paitsi alle 20-vuotiaille. Alle 20-vuotiaista 50 prosenttia ja opiskelijoista 67

prosenttia kertoi kirjastonkäyttönsä rajoittuneen vain omatoimiaikoihin siksi, että kirjastossa saa olla omatoimiaikoina rauhassa, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Kaikista kirjastoa vain omatoimiaikoina käyttävistä asiakkaista noin 11 prosenttia ajatteli, että kirjastossa saa asioida rauhassa, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Nuorilla omatoimiaikojen rauhallisuus oli siis suurempi tekijä kuin muilla ikäryhmillä omatoimiaikojen käyttöön. Oros vain omatoimiaikoina asioivista on kuitenkin sen verran pieni, ettei vastausten perusteella voi vetää johtopäätöksiä. Ei voida siis sanoa, että vain omatoimiaikoina asioivat nuoret ajattelevat henkilökunnan läsnäolon häiritsevän kirjastossa käymistä.

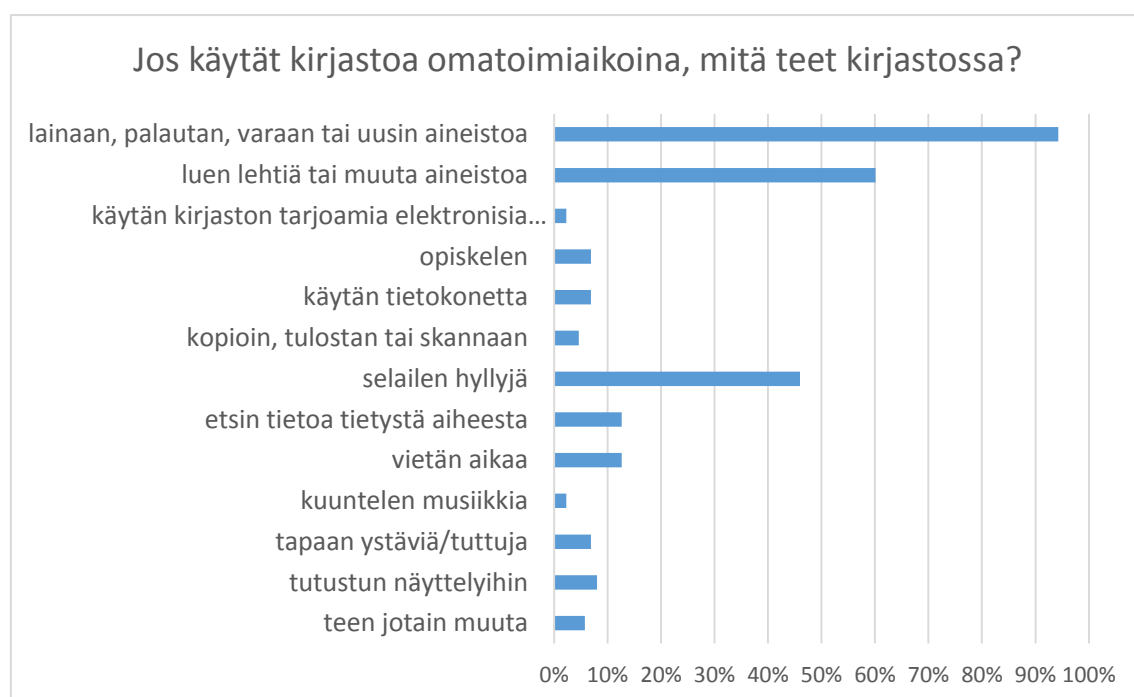
Vastaajista noin 11 prosenttia kertoi kirjastonkäyttönsä rajoittuneen omatoimiaikoihin siksi, ettei tarvitse henkilökunnan tarjoamia palveluita. Asiakkaat, joille tämä oli yksi syy henkilökunnallisten tuntien käyttämättömyyteen, olivat alle 20-vuotiaat (25 prosenttia) ja opiskelijat (33 prosenttia) sekä yli 65-vuotiaat ja eläkeläiset (molemmat 25 prosenttia). Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi vain omatoimiaikoina asioivat vastaajat kertoivat muun muassa käyvänsä kirjastossa sattumalta omatoimiaikoina ja käyttävänsä omatoimiaikoja siksi, että omatoimiajat mahdollistavat kirjastossa käynnin myös iltaisin. Vaihtoehto ”en halua asioida henkilökunnan kanssa” ei saanut yhtään vastausta, eli vastausten perusteella Pirkanmaan omatoimikirjastoissa ei ole asiakkaita, jotka käyttäisivät omatoimiaikoja vain sen takia, etteivät he halua asioida henkilökunnan kanssa.

Myös kysymykseen ”Jos käytät kirjastoa VAIN henkilökunnan ollessa paikalla, selvennä miksi” tuli vastauksia henkilöiltä, jotka olivat vastanneet edellisessä kysymyksessä käyttävänsä kirjastoa sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla. Nämä vastaukset karsittiin pois analysoinnista, sillä kysymyksellä haluttiin saada tietoa kirjastoa vain henkilökunnallisina tunteina käyttävistä asiakkaista. Yhteensä analysoinnista poistettuja vastauksia oli 8 kappaletta. Yhdessä vastauksessa henkilö ei ollut kertonut milloin käyttää omatoimikirjastoa, mutta vastasi miksi käyttää kirjastoa vain henkilökunnan ollessa paikalla. Tämä vastaus on otettu huomioon tuloksissa, eli yhteensä kirjastoa vain henkilökunnallisina aikoina käyttäviä vastaajia oli 7 kappaletta.

Syitä vain henkilökunnallisten tuntien käyttöön annettiin useampia kuin yksi lähes jokaisessa vastauksessa. Kaikki kirjastoa vain henkilökunnallisina aukioloaikoina käyttävät vastaajat ilmoittivat syyksi halun saada henkilökohtaista palvelua. Yli puolet (57 prosenttia) vastaajista käytti kirjastoa vain henkilökunnan ollessa paikalla saadakseen henkilökunnalta tietoa esimerkiksi uutuuksista. Henkilökunnalliset aukioloajat sopivat paremmin

omiin aikatauluihin 42 prosenttia vastaajalle, ja 28 prosenttia vastaajista koki kirjaston käytön turvallisemmaksi henkilökunnallisina aukioloaikoina. Yksi vastaaja valitsi kaikki vaihtoehdot, ja kertoi, ettei halua käyttää kirjastoa omatoimiaikoina, koska vastuu ovien sulkemisesta pelottaa. Muita syitä vain henkilökunnallisten aukioloaikojen käytölle oli skannauksen ja kopioimisen onnistuminen vain henkilökunnan kanssa ja henkilökunnalta avun saaminen vastaajan tullessa kirjastoon oppilaiden kanssa. Lasten palvelut mainittiin myös yhdeksi syyksi kirjaston käyttöön vain henkilökunnallisina aukioloaikoina.

Kysymykseen ”Jos käytät kirjastoa omatoimiaikoina, mitä teet kirjastossa?” tuli kolme vastausta henkilöiltä, joka aiemmassa kysymyksessä ilmoittivat käyttävänsä kirjastoa vain henkilökunnallisina aikoina. Tällä kysymyksellä haluttiin ottaa selvää, mitä asiakkaat tekevät kirjastossa juurikin omatoimiaikoina, niinpä nämä kolme vastausta karsittiin tämän kysymyksen tuloksista pois. Tässä kysymyksessä otettiin siis huomioon he, jotka käyttivät omatoimikirjastoa sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla ja he, jotka käyttivät kirjastoa vain omatoimiaikoina. Yhteensä näihin ryhmiin kuuluvia asiakkaita oli 87 kappaletta.



Kuva 6 Jos käytät kirjastoa omatoimiaikoina, mitä teet kirjastossa? (n=87)

Suurin osa kirjastoa omatoimiaikoina käyttävistä asiakkaista vastasi tähän kysymykseen useammalla kuin yhdellä vaihtoehdolla. Vastausten perusteella voidaan erotella kolme suosituinta toimintoa, jota asiakkaat tekevät omatoimiaikoina kirjastossa. Noin 94 prosenttia, eli huomattava enemmistö vastaajista lainaa, palauttaa, varaa tai uusii aineistoa

omatoimiaikoina. Muita suosittuja vastauksia olivat kirjaston käyttö lehtien tai muun aineiston lukemiseen (60 prosenttia vastaajista), ja hyllyjen selailemiseen (46 prosenttia vastaajista). Tämän kyselyn tutkimustulokset mukailivat aiemmin kirjastonkäytöstä tehtyjä tutkimuksia. Esimerkiksi Serolan ja Vakkarin (2011, 45–46) tutkimuksessa suurin osa kirjaston asiakkaista oli käyttänyt kirjastoa kirjojen lainaamiseen viimeisen 12 kuukauden aikana.

Kaikki 31–51-vuotiaat ja 51–65-vuotiaat omatoimiaikoina kirjastossa asioivat vastaajat kertoivat käyttävänsä kirjaston omatoimiaikoja aineiston lainaamiseen, palauttamiseen, varaamiseen tai uusimiseen. Muissa ikäryhmissä oli henkilöitä, jotka eivät lainanneet, palauttaneet, varanneet tai uusineet aineistoa omatoimiaikoina, mutta vaihtoehto oli silti suosituin kaikissa ikäryhmissä. Alle 20-vuotiaista 85 prosenttia, 21–31-vuotiaista 88 prosenttia ja yli 65-vuotiaista 93 prosenttia lainasi, palautti, varasi tai uusi aineistoa omatoimiaikoina.

Lainaamisen, palauttamisen, varaamisen tai uusimisen jälkeen toiseksi suosituin omatoimiaikojen toiminto oli lehtien tai muun aineiston lukeminen. Myös Serolan ja Vakkarin (2011, 46) tutkimuksessa sanoma- tai aikakauslehtien lukeminen oli toiseksi yleisintä lainaamisen jälkeen. Ahkerimmin omatoimiaikoina kirjastossa lukivat yli 65-vuotiaat (87 prosenttia) ja eläkeläiset (71 prosenttia). Vähiten lehtiä tai muuta aineistoa lukivat omatoimiaikoina 21–31-vuotiaat (25 prosenttia) ja työttömät (29 prosenttia). Toivion kirjastossa lehtien ja muun aineiston lukeminen omatoimiaikoina oli huomattavasti muita kirjastoja vähäisempää. Muissa Pirkanmaan omatoimikirjastoissa yli 50 prosenttia vastaajista kertoi lukevansa kirjastossa, mutta Toiviossa vain 20 prosenttia asiakkaista luki kirjastossa aineistoa.

Muut vastausvaihtoehdot saivat melko tasaisesti vastauksia, mutta huomattavasti vähemmän kuin kolme suosituinta vaihtoehtoa. Alle 20-vuotiaat valitsivat keskimäärin enemmän vastausvaihtoehtoja kuin muun ikäiset, eli he käyttivät kirjastoa omatoimiaikoina useampaan eri tarkoitukseen kuin muut ikäryhmät. Alle 20-vuotiaat käyttivät kirjaston omatoimiaikoja eniten kaikista ikäryhmistä opiskeluun (31 prosenttia) ja tiedon etsimiseen (31 prosenttia). Näiden vaihtoehtojen suosio nuorten keskuudessa on ymmärrettävää, sillä suuri osa alle 20-vuotiaista on vielä koulussa. Suhteessa eri elämäntilanteessa

oleviin vastaajiin, opiskelijat olivat ainoita, jotka käyttivät kirjaston elektronisia aineistoja. Kaikista kyselyyn vastanneista opiskelijoista 17 prosenttia käytti elektronisia aineistoja.

Opiskelijat käyttivät myös kirjaston tietokoneita eniten (33 prosenttia). Työssäkäyvät eivät käyttäneet kirjaston tietokoneita lainkaan, mikä johtuu luultavasti siitä, ettei heillä ole samanlaista tarvetta siihen kuin esimerkiksi opiskelijoilla. Kirjaston tietokoneiden käyttö vaikuttaisi olevan suhteessa vastaajan ikään, sillä nuoret olivat vastausten mukaan ahkerimpia tietokoneiden käyttäjiä. Alle 20-vuotiaista 23 prosenttia, 21–31-vuotiaista 13 prosenttia ja 31–51-vuotiaista 11 prosenttia vastaajista kertoi käyttävänsä omatoimiaikoina tietokonetta. Kukaan yli 51-vuotiaista vastaajista ei kertonut käyttävänsä kirjaston tietokonetta omatoimiaikoina. Opiskelijat ja elämäntilanteekseen ”muu” -vaihtoehdon valinneet käyttivät kirjastoa omatoimiaikoina etsiäkseen tietoa tietystä aiheesta. Elämäntilanteekseen ”muu” -valinneista moni tarkensi olevansa kotiäitejä tai hoitovapaalaisia, joten voi olla, että he hakevat kirjastosta tietoa esimerkiksi lasten hoidosta ja kasvatuksesta.

Alle 20-vuotiaat käyttivät kaikista ikäryhmistä eniten omatoimiaikoja ajan viettoon (31 prosenttia), musiikin kuuntelemiseen (15 prosenttia) ja ystävien tai tuttujen tapaamiseen (31 prosenttia). Tämä toistui myös Serolan ja Vakkarin tutkimuksessa (2011, 46), jonka mukaan ajanvietto kirjastossa oli erityisesti 15–24-vuotiaiden suosiossa. Serolan ja Vakkarin tutkimuksen mukaan jopa puolet 15–24-vuotiaista kävi ajanviettotarkoituksessa kirjastossa muutaman kerran vuodessa ja neljännes kerran kuussa. Kaikki kyselyyn osallistuneet omatoimikirjastot sijaitsivat melko syrjässä kaupunkien keskustoista, joten vastausten perusteella vaikuttaisi siltä, että omatoimikirjastoilla on rooli alueen nuorien ajanviettopaikkoina. Myös muut ikäryhmät käyttivät kirjastoa ajanviettopaikkana lukuun ottamatta 51–65-vuotiaita, joista kukaan ei käyttänyt omatoimiaikoja ajanviettoon. Kirjaston käyttö ajanviettoon ei ollut kuitenkaan tässä tutkimuksessa yhtä suosittua kuin Serolan ja Vakkarin tutkimuksessa, joka voi johtua pienemmästä otoksesta tai siitä, että kirjastoa ei käytetä omatoimiaikoina ajanviettopaikkana.

Omatoimiaikoina kopioivat, tulostivat ja skannasivat 31–51 ja 51–65-vuotiaat sekä työssäkäyvät ja eläkeläiset, mutta heistäkin vain murto-osa oli valinnut tämän vaihtoehdon. Kopioinnin, tulostuksen ja skannauksen vähäisyyteen omatoimiaikoina voi vaikuttaa se, ettei kaikissa omatoimikirjastoissa ollut kopiointimahdollisuutta kyselyn toteuttamisajan-

kohtana, ja että kopioinnista aiheutuvat maksut on usein mahdollista maksaa vain henkilökunnan ollessa paikalla. Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi vastaajat kertoivat käyttävänsä kirjaston omatoimiaikoja muun muassa työskentelyyn, lapsille lukemiseen, ja kirjaston wc:n käyttöön.

6.2.1 Muutoksia kirjastonkäytössä

Asiakkaiden kirjastonkäytössä tapahtuneita mahdollisia muutoksia omatoimikirjaston käyttöönoton myötä selvitettiin seitsemän väittämän avulla. Vastaajan tuli arvioida väittämiä asteikolla ”enemmän kuin ennen”, ”saman verran kuin ennen”, ”vähemmän kuin ennen” ja ”en osaa sanoa”. Kaiken kaikkiaan väittämiin vastattiin hyvin vaihtelevasti. Vastaamattomuus voi johtua arviointiasteikon yksitoikkoisuudesta, vastaajan tarkkaavaisuuden herpaantumisesta tai siitä, ettei vastaajalla ole kyseisen väittämän mittaamasta ilmiöstä henkilökohtaista kokemusta tai mielipidettä, jonka pohjalta arviointia pystyisi tekemään. Tutkittaessa vastaamatta jättäneiden henkilöiden taustatietoja, kävi ilmi, että yli 65-vuotiaat jättivät kaikista ikäryhmistä eniten vastaamatta kaikissa muutosta mittaavissa kysymyksissä. Vastaamatta jättäneiden henkilöiden lukumäärä kerrotaan seuraavaksi jokaisen väittämän kohdalla.

Ensimmäinen väittämä koski asiakkaan kirjaston käytössä tapahtunutta muutosta omatoimikirjaston käyttöönoton myötä. Huomattavasti suurin osa (noin 70 prosenttia) vastaajista kertoi käyvänsä kirjastossa omatoimiaikojen myötä enemmän kuin ennen. Vain neljä prosenttia väittämään vastanneista ajatteli kirjastokäyntiensä vähentyneen omatoimikirjaston myötä. Vastaajista 22 prosenttia kertoi käyvänsä kirjastossa saman verran kuin ennenkin. Äetsän kirjasto oli ainoa kyselyyn osallistunut kirjasto, jossa suurin osa (47 prosenttia) vastaajista koki kirjastokäyntiensä pysyneen samana: kaikissa muissa kirjastoissa suurin osa vastaajista kertoi kirjastokäyntiensä lisääntyneen omatoimikirjaston myötä.

Kirjastonkäyttö vaikuttaisi vastausten perusteella lisääntyneen kaikissa ikäryhmissä. Kaikissa muissa ikäryhmissä ero kirjastonkäytön lisääntymisestä raportoineiden ja kirjastonkäytön samana pysymisestä raportoineiden välillä oli huomattava, paitsi 51–65-vuotiaiden ikäryhmässä, jossa jako oli tasaisempi. Kyselyyn osallistuneista 51–65-vuotiaista 41 prosenttia käytti kirjastoa saman verran kuin ennen ja 47 prosenttia enemmän kuin ennen. Opiskelijoista 77 prosenttia koki kirjastokäyntiensä kasvaneen omatoimikirjaston myötä, ja 8 prosenttia opiskelijoista kertoi kirjastokäyntiensä pysyneen samana. Omatoimiajat ovat siis lisänneet erityisesti opiskelijoiden kirjastonkäyttöä.

Muiden vastaajien kesken ero ei ollut yhtä suuri. Kirjastokäyntiensä vähentymisestä raportoivat 13 prosenttia työttömistä, 8 prosenttia eläkeläisistä ja 3 prosenttia työssäkäyvistä. Väittämään jätti 96 vastaajasta 5 henkilöä vastaamatta, ja yhteen vastattiin kahdella vastausvaihtoehdolla. Myös Ollikaisen (2015, 30) Jukolan omatoimikirjaston asiakkaille tehdyn kyselyn tuloksien mukaan asiakkaiden kirjastonkäyttö oli lisääntynyt omatoimiaikojen myötä.

Seuraava väittämä omatoimikirjaston vaikutuksesta kirjastossa vietettyyn aikaan jakoi vastaajat kahteen ryhmään. Tulosten perusteella asiakkaita, jotka viettävät enemmän aikaa kirjastossa nyt kuin ennen omatoimikirjastoa, on yhtä paljon kuin asiakkaita, jotka viettävät saman verran aikaa kirjastossa kuin ennenkin. Molempia ryhmiä oli 47 prosenttia vastaajista. Vain kolmella prosentilla kyselyyn vastanneista käyttäjistä kirjastossa vietetty aika oli vähentynyt omatoimikirjaston myötä.

Erityisesti opiskelijat, työttömät ja eläkeläiset viettivät kirjastossa nyt enemmän aikaa kuin ennen omatoimikirjastoa. Työssäkäyvät ja elämäntilanteekseen ”muu”-vaihtoehdon valinneet käyttivät kirjastoa saman verran kuin ennenkin. Kämnniemen ja Kurun kirjastoissa suurin osa vastaajista koki kirjastossa vietetyn ajan lisääntyneen omatoimikirjaston myötä. Viljakkalan ja Äetsän kirjastojen vastaajat raportoivat viettävänsä kirjastossa aikaa saman verran kuin ennenkin. Terälahdessa ja Toiviossa vastaukset jakautuivat tasan näiden kahden suosituimman vaihtoehdon kesken. Väittämään jätti vastaamatta 22 henkilöä. Vastaamattomuuden syynä voi olla liika samankaltaisuus ensimmäiseen väittämään.

Omatoimiaika ei kyselyn tulosten perusteella näytä vaikuttaneen kirjastossa viihtymiseen. Väittämään vastanneista 57 prosenttia totesi viihtyvänsä kirjastossa saman verran kuin ennen omatoimikirjastoa ja 40 prosenttia kertoi viihtyvänsä kirjastossa enemmän kuin ennen omatoimiaikoja. Vaikka suurin osa vastaajista viihtyi kirjastossa saman verran kuin ennenkin, on olemassa suuri joukko asiakkaita, joilla omatoimikirjasto on lisännyt kirjastossa viihtymistä.

Omatoimikirjastot eivät ole kuitenkaan vastausten perusteella vaikuttaneet negatiivisella tavalla kirjastossa viihtymiseen, sillä vain yksi vastaaja viihtyi kirjastossa nyt vähemmän kuin ennen. Kirjastossa viihtyminen omatoimikirjaston myötä näyttäisi pysyneen samana kaikissa muissa ikäryhmissä paitsi alle 15-vuotiaiden ryhmässä, jossa 58 prosenttia viihtyi kirjastossa nyt enemmän kuin ennen. Opiskelijat viihtyivät kirjastossa nyt enemmän

kuin ennen omatoimikirjastoa, kun taas muissa elämäntilanteissa olevat vastaajat viihtyivät saman verran kuin ennenkin. Toiviossa, Kurussa ja Äetsässä omatoimikirjastot vaikuttivat kirjastossa viihtymiseen positiivisesti, ja muissa kirjastoissa viihdyttiin suurimmaksi osaksi saman verran kuin ennenkin. Kolmanteen väittämään jätti vastaamatta 19 henkilöä.

Neljäs väittämä koski omatoimikirjaston aiheuttamaa muutosta asiakkaan lainausmääriin. Suurin osa (54 prosenttia) vastaajista totesi, että he lainaavat kirjastosta aineistoa saman verran kuin ennen omatoimikirjastoa. Noin 40 prosenttia vastaajista kertoi lainaavansa aineistoa enemmän omatoimikirjaston myötä. Ikäryhmittäin tarkasteltuna vain 21–31-vuotiaiden ikäryhmästä suurin osa kertoi lainausmääriensä kasvaneen omatoimikirjaston myötä. Noin kolmasosa yli 65-vuotiaista vastaajista koki lainausmääriensä kasvaneen ja kolmasosa lainausmäärien pysyneen samana, loput saman ikäisistä jättivät kysymykseen vastaamatta. Muissa ikäryhmissä enemmistö vastaajista kertoi lainausmääriensä pysyneen samana.

Terälahden ja Toivion kirjastoissa lainattiin enemmän kuin ennen omatoimikirjastoa, kun taas muissa kirjastoissa lainattiin suurimmaksi osaksi saman verran kuin ennenkin. Vaikka Toiviossa 41 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että lainasi nyt enemmän kuin ennen, lainausmäärien vähentymisestä raportoineiden vastaajien määrä oli suurehko (17 prosenttia). Asiakkaiden itse arvioimaan lainausmäärien vähentymiseen voi olla syynä se, että Toivion kirjasto on erikoistunut lasten aineistoon, ja aikuisten aineistoa on kirjastossa tällä hetkellä vielä niukasti. Tämä voi tuntua aikuisista vastaajista siltä, että heidän lainausmääränsä olisivat vähentyneet. Väittämään vastasi 96 henkilöstä 78, eli yhteensä 18 henkilöä jätti vastaamatta. Yhdessä vastauksessa oli valittu kaksi vastausvaihtoehtoa, ja tämä vastaus jätettiin analyysistä pois.

Viides väittämä koski asiakasta kiinnostavan aineiston löydettävyyttä omatoimikirjastosta. Väittämän avulla oli tarkoitus saada selville, onko asiakkaiden mielestä vaikeampaa löytää kiinnostavaa aineistoa henkilökunnattomina aukioloaikoina. Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että omatoimijaoilla ei ole ollut vaikutusta aineiston löydettävyyteen, sillä 68,5 prosenttia vastaajista ilmoitti löytävänsä itseään kiinnostavaa aineistoa saman verran kuin ennen omatoimikirjastoa. Vastaajista 20,5 prosenttia löysi nyt enemmän

kiinnostavaa aineistoa kuin ennen ja 5,5 prosenttia vähemmän kuin ennen omatoimikirjastoa. Väittämään jätti vastaamatta 22 henkilöä, ja yhdessä vastauksessa oli valittu kaksi vastausvaihtoehtoa.

Seuraavassa väittämässä asiakkaiden tuli arvioida hakevatko he nyt enemmän, saman verran vai vähemmän tietoa verkkokirjastosta. Väittämän tarkoituksena oli selvittää, vaikutiko henkilökunnan poissaolo asiakkaan tiedontarpeisiin esimerkiksi aineiston sijainnista tai saatavuudesta. Kuudennen väittämän jätti 30 vastaajaa täyttämättä, eli miltei kolmasosa kyselyyn vastanneista. Tämä väittämä oli ilmeisesti muutenkin hankala vastata, sillä siihen tuli eniten ”en osaa sanoa” -vastauksia. ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon valitsi jopa 29 prosenttia kyselyyn vastanneista asiakkaista. Verkkokirjaston käyttämättömyys voi olla yksi mahdollinen syy siihen, miksi noin puolet (51 prosenttia) kaikista kyselyyn vastanneista asiakkaista valitsi joko ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon tai jätti väittämään kokonaan vastaamatta.

Kaikissa kirjastoissa jätettiin tähän kysymykseen vastaamatta melko tasaisesti, eli vastauskatoa tapahtui joka kirjastossa. Kurussa, josta tuli vähiten vastauksia, 60 prosenttia vastaajista kertoi hakevansa verkkokirjastosta saman verran kuin ennenkin ja 40 prosenttia jätti kysymykseen vastaamatta. Kämmenniemiessä, josta tuli eniten vastauksia, 46 prosenttia vastasi hakevansa verkkokirjastoa saman verran kuin ennenkin ja 20 prosenttia jätti kysymykseen vastaamatta.

Yli 65-vuotiaista jopa 69 prosenttia jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Noin 71 prosenttia 51–65-vuotiaista vastasi joko ”en osaa sanoa” -vaihtoehdolla tai jätti koko kysymykseen vastaamatta. Ei voida kuitenkaan päätellä, että ikä vaikuttaa kysymykseen vastaamiseen, sillä myös 21–31-vuotiaiden ikäryhmässä 60 prosenttia vastaajista valitsi joko ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon tai jätti kysymykseen vastaamatta. Vain 15–20-vuotiaista ja 31–51-vuotiaista suurin osa vastaajista otti kantaa verkkokirjaston käytön muutokseen.

Kysymykseen vastanneiden vastauksien perusteella omatoimikirjastot eivät vaikuta lisänneen tai vähentäneen asiakkaiden tiedonhakuja verkkokirjastosta, sillä 64 prosenttia väittämään vastanneista totesi hakevansa tietoa verkkokirjastosta saman verran kuin ennenkin. Kaikissa kirjastoissa suosituin vastaus oli, että verkkokirjastosta haetaan nyt saman verran kuin ennenkin. Vain 6 prosenttia kaikista vastaajista haki enemmän tietoa verkkokirjastosta kuin ennen omatoimikirjastoa. Alle 15-vuotiailla verkkokirjaston käytön kasvu oli suurinta, sillä 25 prosenttia alle 15-vuotiaista mainitsi verkkokirjaston käytön

kasvaneen omatoimikirjaston myötä. Vain 3 prosenttia 31–51-vuotiaista koki verkkokirjaston käytön kasvaneen. Muissa ikäryhmissä verkkokirjaston käytön lisääntymisestä ei raportoitu.

Viimeisessä väittämässä asiakkaita pyydettiin arvioimaan tarvitsevatko he apua kirjaston käytössä nyt enemmän, saman verran vai vähemmän kuin ennen omatoimikirjastoa. Tarkoituksena oli saada selville, onko asiakkailla tarve saada apua esimerkiksi lainauksen tai palautuksen kanssa, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Avun tarve ei vaikuta ainakaan lisääntyneen, sillä enemmistö (58 prosenttia) vastaajista koki tarvitsevansa apua kirjaston käytössä saman verran kuin ennen omatoimikirjastoa, ja 13 prosenttia vastaajista totesi tarvitsevansa nyt jopa vähemmän apua kuin ennen. Avun tarpeen lisääntymisestä omatoimikirjaston myötä raportoivat 8 prosenttia alle 15-vuotiaista vastaajista ja 5 prosenttia 31–51-vuotiaista vastaajista.

Muut ikäryhmät eivät kokeneet, että tarvitsisivat nyt enemmän apua kirjaston käytössä kuin ennen. Kuten edellisessä väittämässä, myös tässä väittämässä oli suuri ”en osaa sanoa”-vaihtoehdon valinneiden osuus (25 prosenttia). ”En osaa sanoa”-vaihtoehdon saama suuri vastausmäärä voi johtua siitä, etteivät asiakkaat koe tarvitsevansa apua lainkaan kirjastonkäytössä, ja valmiiksi annetut vaihtoehdot viittaavat avun tarvitsemiseen. Väittämään vastasi 69 henkilöä, eli 27 vastaajaa jätti kohdan tyhjäksi. Taulukko 1 tiivistää omatoimikirjaston asiakkaiden kirjastonkäytössä tapahtuneet muutokset. Suurimman arvon saaneet vastausvaihtoehdot on taulukossa tummennetulla pohjalla.

	Enemmän	Saman verran	Vähemmän	En osaa sanoa	Tyhjä (n)
Käyn kirjastossa	70,0 %	22,2 %	4,4 %	3,3 %	5
Vietän aikaa kirjastossa	47,0 %	47,0 %	3,0 %	3,0 %	22
Viihdyn kirjastossa	40,3 %	57,1 %	1,3 %	1,3 %	19
Lainaan aineistoa	41,0 %	53,8 %	2,6 %	2,6 %	18
Löydän minua kiinnostavaa aineistoa	20,5 %	68,5 %	5,5 %	5,5 %	22
Haen tietoa verkkokirjastosta	6,1 %	63,6 %	1,5 %	28,8 %	30
Tarvitsen apua kirjaston käytössä	4,3 %	58,0 %	13,0 %	24,6 %	27

Taulukko 1 Tiivistelmä omatoimikirjaston asiakkaiden kirjastonkäytössä tapahtuneista muutoksista

6.3 Omatoimikirjastojen asiakkaiden tyytyväisyys

Tutkimuksen neljäs tutkimuskysymys kartoitti miten tyytyväisiä asiakkaat ovat omatoimikirjastoon ja sen palveluihin. Vastausta selvitettiin kyselylomakkeessa kysymyksellä ”Kuinka tyytyväinen olet käyttämäsi omatoimikirjaston...”. Jatkoksi kysymykseen annettiin 11 erilaista kirjaston osa-aluetta. Kyselylomakkeen vastaajan tuli arvioida kysymystä asteikolla ”erittäin tyytyväinen”, ”tyytyväinen”, ”en tyytyväinen enkä tyytymätön”, ”tyytymätön” ja ”erittäin tyytymätön”.

Tuloksissa esitetyt prosenttiosuudet on laskettu kunkin kysymyksen saamien vastausten kokonaismäärästä, ei siis koko kyselyyn vastanneiden määrästä. Kuten aiemmissakin kysymyksissä, myös tässä kysymyksessä vastauksien määrä vaihteli riippuen arvioitavasta kohdasta. Syynä vastaamatta jättämiseen voi olla muun muassa se, ettei asiakas käytä kyseistä palvelua eikä siten osaa sitä arvioida, tai se, että asiakkaalla ei ole erityistä mielipidettä palvelusta. Jokaiseen kysymykseen vastasi keskiarvolta 87 henkilöä ja jätti vastaamatta 9 henkilöä. Eniten tyhjiä vastauksia oli kysymyksissä, jotka liittyivät kirjaston atk-pisteisiin ja turvallisuuteen. Eniten hajontaa eri vastausvaihtoehtojen kesken oli tyytyväisyyttä mittaavien kysymyksien alkupäässä, ja loppua kohden vastaukset keskittyivät kahteen-kolmeen vastausvaihtoehtoon. Tässä voi olla syynä vastaajan keskittymisen herpaantuminen, ja halu täyttää kysely mahdollisimman nopeasti.

Kokonaisuudessaan kirjaston tarjoamiin palveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Joko ”erittäin tyytyväinen” tai ”tyytyväinen”-vastausvaihtoehdon valinnoita oli joka kysymyksessä keskiarvolta 92 prosenttia vastaajista. Kolmessa kysymyksessä kaikki vastaajat raportoivat olevansa joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä. Nämä kysymykset liittyivät kirjaston viihtyvyyteen, aineiston esillepanoon ja kirjastoon kokonaisuutena. Seuraavaksi käydään läpi asiakkaiden tyytyväisyyttä omatoimikirjaston palveluihin osa-alueittain.

Omatoimikirjaston aineiston monipuolisuuteen oltiin kaiken kaikkiaan tyytyväisiä (taulukko 2). Yhteensä 84 prosenttia vastaajista oli joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä kirjaston tarjoaman aineiston monipuolisuuteen. Viisi henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen, ja yksi henkilö vastasi kahdella vaihtoehdolla. Kahdella vaihtoehdolla vastannut henkilö oli Toivion kirjastosta, ja hän lisäsi vastauksensa viereen tarkennuksen, että

on erittäin tyytyväinen aineiston monipuolisuuteen lasten aineiston kohdalta, mutta tyytymätön aikuisten aineiston monipuolisuuteen. Tulosten analysoinnin helpottamiseksi tämä vastaus on otettu pois tuloksista.

Kaikkein tyytyväisimpiä aineiston monipuolisuuteen olivat 31–51-vuotiaat, joista 70 prosenttia oli erittäin tyytyväinen. Muissa ikäryhmissä erittäin tyytyväisien osuus oli 25–30 prosenttia. Kaikista asiakastyytyväisyyttä mittaavista osa-alueista aineiston monipuolisuus sai eniten ”tyytymätön”-vastauksia, mutta kokonaisuudessaan tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus oli tässäkin osa-alueessa vain 7 prosenttia vastaajista.

Tyytyväisyys aineiston monipuolisuuteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	29	32,22 %
Tyytyväinen	47	52,22 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	8	8,88 %
Tyytymätön	5	5,55 %
Erittäin tyytymätön	1	1,11 %
Yhteensä	90	100 %

Taulukko 2 Tyytyväisyys aineiston monipuolisuuteen (n=90)

Aineiston saatavuuteen oltiin tyytyväisiä kaikissa kirjastoissa (taulukko 3). Eroavaisuus erittäin tyytyväisien ja tyytyväisien henkilöiden määrän välillä oli vain 9 prosenttiyksikköä. Tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien henkilöiden osuus oli vain 3 prosenttia kaikista vastanneista. Kysymykseen jätti vastaamatta 7 henkilöä.

Tyytyväisyys aineiston saatavuuteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	36	40,44 %
Tyytyväinen	44	49,43 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	6	6,74 %
Tyytymätön	2	2,24 %
Erittäin tyytymätön	1	1,12 %
Yhteensä	89	100 %

Taulukko 3 Tyytyväisyys aineiston saatavuuteen (n=89)

Kysymykseen aineiston esillepanosta vastattiin pelkästään vain ”erittäin tyytyväinen” ja ”tyytyväinen”-vastausvaihtoehtojilla (taulukko 4). Yhteensä 8 henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastausten perusteella voi päätellä, että kaikkien kyselyyn osallistuneiden omatoimikirjastojen asiakkaat ovat yksimielisesti tyytyväisiä aineiston esillepanoon. Kurun kirjastossa jako tyytyväisien ja erittäin tyytyväisien vastaajien kesken meni tasan. Äetsän kirjastossa suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä, kun taas muissa omatoimikirjastoissa valtaosa vastaajista oli erittäin tyytyväisiä aineiston esillepanoon.

Tyytyväisyys aineiston esillepanoon	n=	%
Erittäin tyytyväinen	46	52,27 %
Tyytyväinen	42	47,72 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	0	0 %
Tyytymätön	0	0 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	88	100 %

Taulukko 4 Tyytyväisyys aineiston esillepanoon (n=88)

Suurin määrä muita kuin tyytyväisyyttä osoittavia vastauksia tuli kysymyksessä, jossa asiakkaita pyydettiin arvioimaan tyytyväisyytensä kirjaston tarjoamiin atk-pisteisiin (taulukko 5). Yhteensä 37 prosenttia vastaajista valitsi ”en tyytyväinen enkä tyytymätön” – vaihtoehdon. Kyselyyn muuten vastanneista 96 henkilöstä 18 jätti tämän kysymyksen tyhjäksi. Syynä voi olla muun muassa se, etteivät asiakkaat käytä kirjaston atk-pisteitä, eivätkä he siten osaa niitä arvioida. Tätä perustelua tukee se, että kukaan yli 51-vuotias ei käyttänyt kirjaston tietokoneita omatoimiaikoina. Yli 51-vuotiaat jättivät myös nuorempia useammin kysymykseen vastaamatta. Kysymykseen vastanneista suurin osa (62 prosenttia) kertoi olevansa erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen kirjaston atk-pisteisiin.

Tyytyväisyys atk-pisteisiin	n=	%
Erittäin tyytyväinen	18	23,07 %
Tyytyväinen	30	38,46 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	29	37,17 %
Tyytymätön	1	1,28 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	78	100 %

Taulukko 5 Tyytyväisyys atk-pisteisiin (n=78)

Yksi kiinnostavimmista asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten osa-alueista oli asiakkaiden tyytyväisyys omatoimikirjaston aukioloaikoihin (taulukko 6). Omatoimikirjastojen asiakkaiden voisi olettaa olevan tyytyväisiä aukioloaikoihin, sillä omatoimikirjastoilla on juurikin haluttu antaa asiakkaille joustavammat mahdollisuudet käyttää kirjastoa, ja se on varmasti yksi suurimmista muutoksissa mitä kyselyyn osallistuneissa kirjastoissa on tapahtunut viime vuosina.

Vastauksista käy ilmi, että yhteensä 92 prosenttia vastaajista oli joko erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen omatoimikirjaston aukioloaikoihin. Neutraalisti aukioloajoista ajattelevia, eli ”en tyytyväinen enkä tyytymätön”-vastausvaihtoehdon valinneita oli 7 prosenttia vas-

taajista. Kirjaston aukioloaikoihin tyytymättömiä asiakkaita oli prosentti vastaajista. Erittäin tyytymättömiä vastaajia ei löytynyt yhtään. Omatoimijat ovat vastausten perusteella olleet asiakkaille mieluisa uudistus, ja niihin ollaan hyvin tyytyväisiä. Kyselyyn vastanneista 10 henkilöä jätti tämän kysymyksen tyhjäksi.

Tyytyväisyys aukioloaikoihin	n=	%
Erittäin tyytyväinen	44	51,16 %
Tyytyväinen	35	40,69 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	6	6,97 %
Tyytymätön	1	1,16 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	86	100 %

Taulukko 6 Tyytyväisyys aukioloaikoihin (n=86)

Omatoimikirjaston viihtyvyyteen olivat kaikki kyselyyn vastanneet yksimielisesti tyytyväisiä (taulukko 7). Hajontaa eri vastausvaihtoehtojen kesken ei juurikaan ollut, sillä 60 prosenttia vastaajista totesi olevansa erittäin tyytyväinen, ja 40 prosenttia tyytyväinen omatoimikirjaston viihtyvyyteen. Viljakkalan kirjastossa vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä viihtyvyyteen, sillä 93 prosenttia vastaajista, eli yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki muut, kokivat olevansa erittäin tyytyväinen kirjaston viihtyvyyteen. Tyytymättömyyttä tai neutraalia kantaa edustavat vastausvaihtoehdot eivät saaneet lainkaan vastauksia. Yhteensä 8 henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen.

Tyytyväisyys viihtyvyyteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	53	60,22 %
Tyytyväinen	35	39,77 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	0	0 %
Tyytymätön	0	0 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	88	100 %

Taulukko 7 Tyytyväisyys viihtyvyyteen (n=88)

Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä omatoimikirjaston siisteyteen (taulukko 8). Suurin osa (67 prosenttia) vastaajista kertoi olevansa siisteyteen erittäin tyytyväinen. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta 8 henkilöä.

Tyytyväisyys siisteyteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	59	67,04 %
Tyytyväinen	28	31,81 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	1	1,13 %
Tyytymätön	0	0 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	88	100 %

Taulukko 8 Tyytyväisyys siisteyteen (n=88)

Jotta omatoimikirjastot voisivat palvella kaikkia kirjaston asiakasryhmiä, on niiden oltava riittävän helppokäyttöisiä. Kirjaston helppokäyttöisyys jätettiin vastaajan omalle tulkinnalle, mutta se voi tarkoittaa esimerkiksi lainaus- ja palautusautomaattien riittävää yksinkertaisuutta ja johdonmukaisuutta sekä sisäänpääsymekaniikan käytettävyyttä.

Omatoimikirjastot vaikuttaisivat olevan helppokäyttöisiä, sillä suurin osa vastaajista vastasi joko ”erittäin tyytyväinen” tai ”tyytyväinen”-vaihtoehdolla kysymykseen, kuinka tyytyväisiä he ovat kirjaston helppokäyttöisyyteen (taulukko 9). Tyytymättömyyttä ilmaisevat vaihtoehdot eivät saaneet lainkaan vastauksia, ja kaksi prosenttia vastaajista kertoi, ettei ole tyytyväinen eikä tyytymätön kirjaston helppokäyttöisyyteen. Kysymykseen jätti vastaamatta 8 henkilöä.

Tyytyväisyys helppokäyttöisyyteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	57	64,77 %
Tyytyväinen	29	32,95 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	2	2,27 %
Tyytymätön	0	0 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Ei vastausta	88	100 %

Taulukko 9 Tyytyväisyys helppokäyttöisyyteen (n=88)

Asiakastyytyväisyyttä mittaavan kysymysoseion toinen, erityisesti omatoimikirjastojen näkökulmasta kiinnostava kysymys koski asiakkaiden tyytyväisyyttä omatoimikirjaston turvallisuuteen. Kysymys turvallisuudesta on keskeinen, sillä kirjastonhoitajan poissaolo voi luoda joillekin asiakkaille turvattomuuden tunteen. Omatoimiaikoina kuka tahansa pääsee kirjastoon myös myöhäisinä ilta-aikoina ilman, että kukaan valvoo kirjaston järjestystä henkilökohtaisesti. Sen vuoksi olikin tarpeellista selvittää, kokevatko asiakkaat kirjaston yhä turvalliseksi, vaikka kirjaston järjestyksestä pidetään huolta vain valvontakameroilla.

Vastausten perusteella asiakkaat eivät ajattele omatoimikirjastojen olevan turvattomia paikkoja (taulukko 10). Kukaan vastaajista ei kertonut olevansa tyytymätön tai erittäin tyytymätön kirjaston turvallisuuteen. Neutraalisti asiaan suhtautui 5 prosenttia vastaajista, ja 14 henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen. Vastaamattomuuden syynä voi olla kyselylomakkeessa käytetty termi turvallisuus. Eräs vastaaja oli piirtänyt kyselylomakkeeseen sanan ”turvallisuus” viereen kysymysmerkin, jonka voi tulkita siten, ettei vastaaja ollut ymmärtänyt, mitä turvallisuudella tässä yhteydessä tarkoitetaan. Kysymykseen vastanneista kuitenkin suurin osa oli joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä omatoimikirjaston turvallisuuteen.

Tyytyväisyys turvallisuuteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	49	59,75 %
Tyytyväinen	29	35,36 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	4	4,87 %
Tyytymätön	0	0 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	82	100 %

Taulukko 10 Tyytyväisyys turvallisuuteen (n=82)

Omatoimikirjastojen toiminnan kannalta on ehdottoman tärkeää, että sisäänpääsytekniikka toimii moitteettomasti, ja asiakkailla on hyviä kokemuksia sen käytöstä. Jotta asiakkaat uskaltavat tulemaan kirjastoon omatoimiaikoina, on heillä oltava käsitys, että sisäänpääsymekaniikka on riittävän helppokäyttöinen ja se toimii. Sen vuoksi olikin tarpeellista kysyä omatoimikirjaston asiakkailta heidän tyytyväisyyttään sisäänpääsytekniikkaan.

Kuten aikaisempiinkin kysymyksiin, myös sisäänpääsytekniikkaa koskevaan kysymykseen vastattiin hyvin vähän muilla kuin tyytyväisyyttä osoittavilla vastausvaihtoehdoilla (taulukko 11). Yhteensä 95 prosenttia vastaajista kertoi olevansa joko tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen omatoimikirjaston sisäänpääsytekniikkaan. Vain yksi henkilö kertoi olevansa tekniikkaan tyytymätön. Kysymykseen jätti 7 henkilöä vastaamatta.

Tyytyväisyys sisäänpääsytekniikkaan	n=	%
Erittäin tyytyväinen	55	61,79 %
Tyytyväinen	30	33,70 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	3	3,37 %
Tyytymätön	1	1,12 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	89	100 %

Taulukko 11 Tyytyväisyys sisäänpääsytekniikkaan (n=89)

Lopuksi asiakkaita pyydettiin arvioimaan heidän tyytyväisyytensä omatoimikirjastoon kokonaisuutena (taulukko 12). Omatoimikirjastoon kokonaisuutena oltiin pelkästään tyytyväisiä. Vastaajista 67 prosenttia kertoi olevansa jopa erittäin tyytyväinen omatoimikirjastoon kokonaisuutena. Muut vastausvaihtoehdot eivät saaneet yhtään vastausta. Viimeiseen asiakastyytyväisyyttä mittaavaan kysymykseen jätti vastaamatta 9 henkilöä.

Tyytyväisyys kokonaisuuteen	n=	%
Erittäin tyytyväinen	58	66,66 %
Tyytyväinen	29	33,33 %
En tyytyväinen enkä tyytymätön	0	0 %
Tyytymätön	0	0 %
Erittäin tyytymätön	0	0 %
Yhteensä	87	100 %

Taulukko 12 Tyytyväisyys kokonaisuuteen (n=87)

Kaiken kaikkiaan omatoimikirjaston asiakkaiden vastausten perusteella on selvää, että omatoimikirjastoon ollaan hyvin tyytyväisiä, eikä tyytymättömyyttä juurikaan ole ainaakaan tämän tutkimuksen esittämien osa-alueiden kohdalla. Aineiston monipuolisuus ja saatavuus, atk-pisteet, aukioloajat ja sisäänpääsytekniikka olivat osa-alueita, joihin muutammat asiakkaat olivat tyytymättömiä.

6.4 Ongelmia omatoimikirjastoissa

Kyselylomakkeen avulla tutkittiin, millaisia mahdollisia ongelmia Pirkanmaan omatoimikirjastoissa on kohdattu. Ongelmia selvitettiin suoraan monivalintakysymyksellä. Jatkokysymyksessä pyydettiin asiakkaita kertomaan, ovatko he kohdanneet käyttämässään kirjastossa tilannetta, jossa he olisivat kaivanneet henkilökunnan apua. Asiakkaita myös pyydettiin kuvailemaan, millaisesta tilanteesta oli kysymys.

Kyselyyn osallistuneista vastaajista 43 prosenttia raportoi kohdanneensa jonkinlaisia ongelmia omatoimikirjastossa. Loput 57 prosenttia vastaajista jätti kysymyksen täyttämättä, eli he eivät olleet kokeneet ongelmia omatoimikirjastossa tai eivät halunneet niistä raportoida. Taustakirjallisuuden perusteella omatoimikirjastot ovat olleet hyvin ongelmattomia, joten onkin hiukan yllättävää, että ongelmia kokeneiden asiakkaiden osuus oli näin suuri. Suurin osa ongelmia kohdanneista vastaajista valitsi useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

Ongelmia kohdanneiden vastaukset jakautuivat eri vastausvaihtoehtojen kesken taulukko 13 osoittamalla tavalla:

Oletko kohdannut käyttämässäsi omatoimikirjastossa ikinä ongelmia...	n=	%
Lainauksessa	23	37,7 %
Palautuksessa	10	16,4 %
Tietokoneen käytössä	4	6,6 %
Tiedonhaussa	1	1,6 %
Sisäänpääsytekniikan kanssa	13	21,3 %
Aukioloaikojen takia	5	8,2 %
Muiden asiakkaiden häiriökäyttäytymisen takia	3	4,9 %
Jonkun muun asian takia	2	3,3 %
Yhteensä	88	100 %

Taulukko 13 Oletko kohdannut käyttämässäsi omatoimikirjastossa ikinä ongelmia... (n=88)

Vastausten perusteella yli puolet omatoimikirjastossa kohdatuista ongelmista liittyy lainaukseen ja palautukseen, enimmäkseen lainaukseen. Moni vastaajista tarkensi vastauksaan paperille vastausvaihtoehtojen viereen tai kertoi niistä seuraavan kysymyksen kohdalla. Seuraavassa kysymyksessä asiakkaita pyydettiin kertomaan omin sanoin tilanteesta, jossa olisi kaivannut henkilökunnan apua. Näissä avoimissa vastauksissa ja lisäyksissä tuli useasti esille, että lainausautomaatti ei ollut lukenut viivakoodia tai se oli ollut rikki. Yksi vastaajista kertoi ohittaneen lainaamisen kanssa ilmenneen ongelman kirjoittamalla lainansa lainauslistaan. Myös palautuksessa kohdattuja ongelmia oli ratkaistu tekemällä palautus paperilla, joka tarkoittanee sitä, että vastaaja oli kirjoittanut kirjastokorttinsa ja palauttamansa kirjan numerokoodin palautusautomaatin läheisyydessä olevaan paperiseen vihkoon.

Lainauksen ja palautuksen lisäksi moni vastaajista kertoi kohdanneensa ongelmia sisäänpääsytekniikan kanssa. Avoimissa vastauksissa sisäänpääsytekniikan kanssa kohdattuja

ongelmia tarkennettiin kertomalla, että kirjastoon ei ollut päästy lainkaan sisälle, tai sisään tultaessa hälytysjärjestelmä oli jäänyt päälle. Ongelma oli ratkennut joissakin tapauksissa soittamalla pääkirjastoon.

Myös Ollikaisen (2015, 31) Jukolan omatoimikirjaston asiakkaille tekemässä kyselytutkimuksessa tuli esille ongelmat sisäänpääsytekniikan kanssa. Muutama vastaaja raportoi, että ovet eivät olleet aina toimineet, ja teemahaastatteluissa Jukolan henkilökunta kertoi, että etenkin alkuvaiheessa kirjaston kulunvalvonnassa oli ollut hankaluuksia. Kaikki vastaajat olivat kuitenkin Ollikaisen tutkimuksessa sitä mieltä, että kirjastoon sisäänkirjautuminen oli helppoa kirjastokortin ja PIN-koodin avulla.

Tässä tutkimuksessa muut annetut vastausvaihtoehdot saivat vain muutamia vastauksia, eli vain yksittäiset henkilöt kokivat ongelmia näissä asioissa. Yksi vastaaja valitsi kahdeksasta annetusta vastausvaihtoehdosta kuusi, ja kertoi kohdanneensa ongelmia kaikessa muussa omatoimikirjastoon liittyvässä, paitsi tiedonhaussa ja muiden asiakkaiden häiriökäyttäytymisen takia.

Eri-ikäisten asiakkaiden omatoimikirjastossa kohtaamien ongelmien tarkastelua varten alle 15-vuotiaiden ja 15–20-vuotiaiden ikäryhmät yhdistettiin, sillä 15–20-vuotiaiden ryhmässä oli vain kaksi vastaajaa. Näin joka ikäryhmässä oli 10 vastaajaa tai enemmän. Ongelmia oli kohdattu joka ikäryhmässä suhteellisen saman verran, kuten taulukosta 14 voi havaita. Vähiten ongelmista raportoivat alle 20-vuotiaat (36 prosenttia), ja eniten 31–51-vuotiaat (46 prosenttia), mutta ero eri ikäryhmien välillä ei ole suuri. Omatoimikirjastossa kohdattujen ongelmien suurta määrää 31–51-vuotiaiden keskuudessa voi selittää myös se, että 31–51-vuotiaat olivat suurin vastaajaryhmä.

	oli kohdannut ongelmia	ei ollut kohdannut ongelmia	n=	%
alle 20	35,7 %	64,3 %	14	100 %
21–31	40,0 %	60,0 %	10	100 %
31–51	46,2 %	53,8 %	39	100 %
51–65	41,2 %	58,8 %	17	100 %
yli 65	43,8 %	56,2 %	16	100 %
yhteensä	42,7 %	57,3 %	96	100 %

Taulukko 14 Kuinka moni ikäryhmästä oli kohdannut omatoimikirjastossa ongelmia? (n=96)

Alle 20-vuotiaat kohtasivat eniten ongelmia lainauksessa ja sisäänpääsytekniikassa (taulukko 15). 21–31-vuotiaat olivat kohdanneet eniten ongelmia palautuksessa ja sisäänpääsytekniikassa. Kaikista 31–51-vuotiaista vastaajista 23 prosenttia oli kokenut ongelmia lainauksessa, ja 13 prosenttia palautuksessa. Sisäänpääsytekniikan kanssa oli ollut ongelmia 10 prosentilla 31–51-vuotiaista vastaajista.

Ongelmia..	Alle 20	21–31	31–51	51–65	yli 65	n=	%
Lainauksessa	28,6 %	20,0 %	42,9 %	22,2 %	50,0 %	23	37,7 %
Palautuksessa	0 %	40,0 %	17,9 %	11,1 %	16,7 %	10	16,4 %
Tietokoneen käytössä	14,3 %	0 %	7,1 %	0 %	8,3 %	4	6,6 %
Tiedonhaussa	0 %	0 %	0 %	0 %	8,3 %	1	1,6 %
Sisäänpääsytekniikan kanssa	14,3 %	40,0 %	17,9 %	0 %	0 %	13	21,3 %
Aukioloaikojen takia	14,3 %	0 %	7,1 %	22,2 %	0 %	5	8,2 %
Muiden asiakkaiden häiriökäyttäytymisen takia	14,3 %	0 %	0 %	22,2 %	0 %	3	4,9 %
Jonkun muun asian takia	0 %	0 %	7,1 %	0 %	0 %	2	3,3 %
Yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	88	100 %
n=	5	4	18	7	7	41	

Taulukko 15 Omatoimikirjastossa kohdatut ongelmat ikäryhmittäin (n=88)

Verrattaessa kohdattuja ongelmia eri elämäntilanteissa olevien vastaajien välillä, oli havaittavissa, että eläkeläiset olivat ainoa ryhmä, joka koki ongelmia kaikissa annetuissa kategorioissa, eniten lainauksessa (33 prosenttia), sisäänpääsytekniikassa (21 prosenttia) ja palautuksessa (17 prosenttia). Opiskelijat olivat kohdanneet ongelmia lainauksessa (37,5 prosenttia), tietokoneen käytössä (12,5 prosenttia), sisäänpääsytekniikan kanssa (37,5 prosenttia) ja aukioloaikojen takia (12,5 prosenttia). Työssäkäyvät olivat kokeneet ongelmia kaikissa muissa kategorioissa paitsi tietokoneen käytössä sekä tiedonhaussa. Eniten ongelmia työssäkäyville oli tuottanut lainaus, jonka kanssa 50 prosentilla ongelmia raportoineista työssäkäyvistä oli ollut vaikeuksia.

Työttömillä oli ongelmia lainauksessa ja palautuksessa yhtä paljon (molemmat 50 prosenttia). Työssäkäyvien opiskelijoiden raportoimat ongelmat jakautuivat tasan ryhmän sisällä kolmen vastausvaihtoehdon kesken: sisäänpääsytekniikan kanssa (33 prosenttia), muiden asiakkaiden häiriökäyttäytymisen takia (33 prosenttia) tai jonkun muun asian takia (33 prosenttia). Elämäntilanteekseen ”muu”-vaihtoehdon valinneet kokivat ongelmia lainauksessa (50 prosenttia), sisäänpääsytekniikan kanssa (25 prosenttia) ja aukioloaikojen takia (25 prosenttia).

Vastaajien kohtaamat ongelmat vaihtelivat kirjastoittain, ja omatoimikirjastot jakautuvat vastausten perusteella kahteen ryhmään: kirjastoihin, jossa asiakkaat ovat kokeneet ongelmia useissa kategorioissa (Kämmenniemi, Terälahti ja Kuru) ja kirjastoihin, joissa kohdatut ongelmat keskittyvät muutamaankin yleisimpään ongelmaan (Toivio, Viljakkala ja Äetsä). Kämmenniemessä, jossa vastaajia oli eniten, oli koettu vaikeuksia kaikissa annettujen vastausvaihtojen kuvaamissa ongelmissa. Ongelmia raportoineita asiakkaita oli Kämmenniemessä 14 henkilöä, ja yhteensä koettuja ongelmia 23 kappaletta. Eniten ongelmia koettiin Kämmenniemessä lainauksessa (35 prosenttia) ja palautuksessa (22 prosenttia). Terälähdessä 11 henkilöä vastasi kohdanneensa omatoimikirjastossa ongelmia. Ongelmia koettiin eniten lainauksessa (46 prosenttia), palautuksessa (23 prosenttia) ja sisäänkäsytekniikan kanssa (15 prosenttia).

Kurun kirjastossa asiakkaat olivat Kämmenniemen ja Terälähdän kirjastojen asiakkaiden tapaan kohdanneet ongelmia useassa eri asiassa, vaikka ongelmia raportoineita asiakkaita oli vain kaksi kappaletta. Ongelmien runsas määrä johtuu siitä, että Kurun kirjastossa oli yksi vastaaja, joka valitsi kuusi annetuista kahdeksasta vaihtoehdosta. Yhteensä Kurussa kohdattiin ongelmia 8 kappaletta. Molemmat Kurun kirjaston ongelmia kohdanneet vastaajat kertoivat vaikeuksista sisäänkäsytekniikan kanssa, mutta yksi henkilö oli kokenut ongelmia lainauksessa, palautuksessa, tietokoneen käytössä, muiden asiakkaiden häiriökäyttäytymisen ja sähkökatkoksen takia.

Toiviossa koettiin vain kahdenlaisia ongelmia, joista yleisin oli Kurun kirjaston tapaan ja muista kirjastoista hiukan poiketen hankaluudet sisäänkäsytekniikan kanssa (75 prosenttia). Lainaus oli aiheuttanut ongelmia myös Toivion kirjastossa (25 prosenttia). Viljakkalassa koettiin ongelmia vain lainauksessa (50 prosenttia), palautuksessa (25 prosenttia) ja sisäänkäsytekniikan kanssa (25 prosenttia). Äetsässä ongelmia oli kohdannut viisi henkilöä, ja kaikki heistä raportoivat vain yhdestä ongelmasta. Äetsän kirjastossa raportoiduista ongelmista 80 prosenttia johtui lainauksesta ja 20 prosenttia aukioloajoista.

Tilanteita, joissa vastaajat olisivat kaivanneet henkilökunnan apua, oli myös vastausvaihtoehtojen ulkopuolelta. Vastaajat kaipasivat henkilökunnalta apua muun muassa varausten maksujen maksamisessa, lehtien ostamisessa, varausten tekemisessä ja aineiston haussa. Eräs vastaaja olisi tarvinnut omatoimiaikoina asioidessaan henkilökuntaa kadottamansa aineiston korvaamisen selvittelyyn. Yksi vastaaja mainitsi, että käy kirjastossa henkilökunnan ollessa paikalla silloin, jos tarvitsee apua.

6.5 Kehitysideoita ja avointa palautetta

Asiakkaita pyydettiin avoimella kysymyksellä ajatuksia siitä, kuinka omatoimikirjastoa tulisi kehittää. Kehittämideoita antoi 36 vastaajaa, ja aiheet vaihtelivat suuresti. Useamman kuin yhden henkilön kannatuksen saivat muun muassa kattavampi aineistovalikoima, laajemmat aukioloajat ja henkilökunnallisten tuntien lisääminen. Varausten maksuttomuus sai kannatusta etenkin Toivion kirjastossa. Myös kirjastonkäytöstä aiheutuvien kulujen maksaminen hoitaminen, kuten minne kopioitmaksut maksetaan, oli joillekin vastaajille epäselvää. Toivion kirjaston vastaajat toivoivat laajempaa aikuisten kokoelmaa ja lasten kirjojen kierrättämistä kuten kirjastoautossa. Muita kehitysehdotuksia olivat laina-aikojen lisääminen, uusien tietokonepaikkojen ja sohvien hankkiminen, kopiointimahdollisuuden tuonti kirjastoon ja kirjaston tilojen avaaminen esimerkiksi eri yhdistysten kokoustiloiksi. Lisäksi sisäänpääsytekniikan luotettavuutta pyydettiin kehittämään.

Kyselyn lopuksi asiakkaat saivat antaa palautetta omin sanoin kirjastolle, ja 60 henkilöä vastasikin tähän avoimeen kysymykseen. Suurin osa tämän osion vastauksista koostui sävyltään positiivisista kiitosviesteistä. Vastauksissa kiiteltiin luottamuksesta, joka asiakkaille on omatoimipalvelulla annettu, ja todettiin, että tähän saakka kaikki on sujunut omatoimipalvelun kanssa hyvin. Omatoimikirjastoa keuhuttiin viihtyisäksi, ja konseptia toimivaksi. Moni vastaajista iloitsi siitä, että kirjastoa pystyy käyttämään myös iltaisin ja viikonloppuisin. Tällä oli merkitystä varsinkin perheellisille, joista muutama kertoi avoimissa vastauksissa käyttävänsä kirjastoa iltaisin lastensa kanssa. Vastaajia ilahdutti myös se, ettei kirjaston aukioloaikoja tarvitse muistaa enää ulkoa. Varsinkin Kämnniemen, Terälahden ja Äetsän kirjastojen vastauksissa korostui kirjaston merkitys kylälle ja alueen mökkiläisille. Vastauksissa kiiteltiin, että kirjastopalvelu on säilytetty kylällä. Avointen vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että omatoimiajat on omaksuttu hyvin ja niitä pidetään hyvänä kehityssuuntana. Eräs vastaaja kommentoi omatoimiaikoja näin:

”On tosi äveriäs olo tulla vaikkapa lauantaina tyhjään kirjastoon ja ottaa kainaloon laatikosta tuore Hesari.”

Vastausten perusteella kirjaston henkilökunnan merkitys asiakkaille ei ole romahtanut omatoimiaikojen myötä. Vaikka omatoimikirjastot saivat laajasti kiitosta, muutama vastaaja toivoi henkilökunnallisten tuntien säilyttämistä, etenkin iltaisin. Useissa vastauksissa kiiteltiin mukavasta ja asiantuntevasta henkilökunnasta ja korostettiin, että henkilökunta on tärkeä osa kirjastoa. Yksi vastaajista totesi käyvänsä kirjastossa mieluummin

palveluaukioloaikoina mukavan henkilökunnan takia. Henkilökuntaa kommentoitiin vastauksissa näin:

”Tämä (Kämmenniemi) on Tampereen paras kirjasto! Kirjastonhoitaja on alansa ammattilainen, koskaan ei tarvitse poistua tyhjin käsin. Aina häneltä löytyy joku suosituskirja. Ihan parasta!”

”Viljakkalan kirjaston henkilökunta on erittäin asiantuntevaa ja ystävällistä, ei haittaa vaikka henkilökunta olisi paikalla enemmänkin. Omatoimikirjasto on kuitenkin loistava systeemi, kirjastoa on helppo käyttää kun pääsee joustavasti.”

Kritiikkiä avoimissa vastauksissa saivat myös omatoimikirjaston koko ja vastaajia kiinnostavan aineiston vähäisyys. Avoimessa kysymyksessä annettiin myös hankintaehdotuksia, joita olivat esimerkiksi scifikirjallisuus, suomalaisten kirjailijoiden uutuudet ja laajempi valikoima lehtiä ja äänikirjoja. Eräs vastaaja toivoi palautteessaan, että lainaus- ja palautusautomaatit saataisiin toimimaan. Kaiken kaikkiaan avoin palaute kirjastolle oli sävyltään positiivista, eikä siinä enää annettuja kritiikkiä tai kehitysehdotuksia.

7 YHTEENVETO

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin Pirkanmaan omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä. Kirjastonkäyttöä selvitettiin seuraavilla tutkimuskysymyksillä: mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikoina, mitkä ovat vain omatoimiaikoina asioimisen syyt, ja miten omatoimiajat ovat muuttaneet asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Lisäksi tutkittiin millaisia ongelmia asiakkaat ovat omatoimikirjastossa kohdanneet sekä miten tyytyväisiä asiakkaat ovat omatoimikirjastoon ja sen palveluihin.

Kirjastot ovat lisänneet aukioloaikojen määrää voimakkaasti itsepalvelumekaniikalla viimeisen parin vuoden aikana. Yleisten kirjastojen tilastotietokannan mukaan kirjastot pyörivät omatoimiajalla vuonna 2014 yhteensä koko Suomessa 57 691 tuntia. Vuonna 2015 määrä oli yli kaksinkertaistunut 124 607 tuntiin. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.) Mustikkamäen Omatoimikirjastot 2015 -kyselyyn vastanneista omatoimipalveluita jo omistavista tai hankkimista suunnittelevista kirjastoista suurin osa (78 prosenttia) ei ollut mitannut asiakastyytyväisyyttä. Kirjastot, joissa asiakastyytyväisyyttä oli mitattu, vastasivat käyttäneensä erilaisia kyselyitä ja havainnointia. (Mustikkamäki 2015, 16–17.) Gradu omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäytöstä ja asiakastyytyväisyydestä oli aiheena ajankohtainen.

Ahkerimmin tämän tutkimuksen kyselyyn vastasivat naiset, 31–51-vuotiaat ja työssäkäyvät. Yli puolet (57 prosenttia) vastaajista käytti kirjastoa viikoittain, ja huomattavasti suurin osa (78 prosenttia) vastaajista käytti kirjastoa sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla. Vain omatoimiaikoina kirjastoa käyttäviä asiakkaita oli 16 prosenttia vastaajista. Asiakkaita, jotka käyttivät omatoimikirjastoa vain henkilökunnan ollessa paikalla, oli kuusi prosenttia vastaajista. Suurin syy kirjaston käyttöön vain omatoimiaikoina oli omatoimiaukioloaikojen sopiminen paremmin vastaajan omiin aikatauluihin. Alle 20-vuotiaat ja opiskelijat kokivat, että omatoimiaikoina saa asioida rauhassa, kun henkilökuntaa ei ole paikalla.

Vertaamalla tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia Serolan ja Vakkarin (2011, 46) tekemään kirjastonkäyttötutkimukseen, vaikuttaisi siltä, että asiakkaat käyttävät kirjastoa omatoimiaikoina samoihin asioihin kuin henkilökunnallisina aikoina. Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto perustettiin 23.4.2012, joten voi olettaa, että Serolan ja Vakkarin

valtakunnalliseen kyselytutkimukseen vastanneilla oli kokemusta vain henkilökunnallisista kirjastoista (Luostarinen 2012, Serola & Vakkari 2011, 24).

Omatoimiaikoina suurin osa vastaajista lainasi, palautti, varasi tai uusi aineistoa eli oli tekemisissä jonkin lainausprosessin vaiheen kanssa. Yli puolet vastaajista luki lehtiä tai muuta aineistoa omatoimiaikoina, ja moni myös käytti omatoimiaikoja hyllyjen selailuun. Serolan ja Vakkarin (2011, 46) tutkimuksessa suuri osa vastaajista kävi kirjastossa viettämässä aikaa (16 prosenttia kerran kuussa ja 36 prosenttia muutaman kerran vuodessa), mutta tässä tutkimuksessa ajanvietto kirjastossa ei ollut suosittua muiden kuin nuorten keskuudessa.

Asiakkaat käyvät kirjastossa omatoimikirjaston myötä selkeästi enemmän kuin ennen, joka on luonnollinen kehityssuunta: laajemmat aukioloajat mahdollistavat sen, että asiakkaat voivat käydä kirjastossa aiempaa useammin. Kirjastojen kannalta on hyvä, että asiakkaat ovat ottaneet nämä lisäaukioloajat käyttöönsä. Omatoimiajat ovat olleet onnistuneita myös siinä mielessä, että lisääntyneiden kirjastokäyntien lisäksi noin puolet vastaajista vietti enemmän aikaa kirjastossa omatoimiaikojen myötä. Omatoimiajat on otettu käyttöön useassa tutkimuksen kohteena olleessa kirjastossa vasta viime vuonna, joten tarkkoja kävijä- ja lainauslukuja kaikista kirjastoista ei ollut saatavilla. Kyselyyn vastanneista asiakkaista 40 prosenttia koki lainausmääränsä kasvaneen omatoimikirjaston myötä, eli asiakkaiden oman arvion mukaan omatoimikirjastoilla on merkitystä myös lainauslukujen kannalta.

Vuoden 2008 kuntalaistutkimuksen mukaan kuntalaiset ovat kaikkein tyytyväisimpiä kirjastopalveluihin kaikista sivistys- ja kulttuuripalveluista (Pekola-Sjöblom, 2012, 15–16). Myös Mustikkamäen (2015, 21) kyselyyn osallistuneet kirjastojen mukaan asiakkailta on tullut myönteistä palautetta omatoimiajoista. Tyytyväisyys näkyi myös tässä tutkimuksessa, sillä joko ”erittäin tyytyväinen” tai ”tyytyväinen”-vastausvaihtoehdon valinneita oli jokaisessa tyytyväisyyttä mittaavassa kysymyksessä keskiarvolta 92 prosenttia vastaajista. Kirjaston viihtyvyyteen, aineiston esillepanoon ja kokonaisuuteen olivat kaikki vastaajat joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Tyytymättömyyttä omatoimikirjastopalveluihin oli hyvin vähän.

Asiakkaat eivät vastausten perusteella tarvitse omatoimikirjastojen myötä enempää apua kirjastonkäytössä kuin ennenkään. Yllättävän moni asiakas raportoi kuitenkin kohdan-

neensa omatoimikirjastoissa ongelmia. Taustakirjallisuuden perusteella omatoimikirjastot ovat olleet hyvin ongelmattomia, joten olikin hiukan yllättävää, että ongelmia kokeiden asiakkaiden osuus oli niin suuri. Ongelmia koettiin suurimmaksi osaksi lainauksessa, palautuksessa ja sisäänpääsytekniikan kanssa, joista sisäänpääsytekniikka on ainoa ongelma, joka liittyy omatoimikirjastoihin: ongelmia lainauksessa ja palautuksessa voi ilmetä myös henkilökunnallisina aikoina.

Tämän tutkimuksen suurin ongelma on sen yleistettävyys kattamaan kaikkia suomalaisia omatoimikirjastoja. Yksi asiakas on voinut vastata useammin kuin kerran, ja annetut vastaukset ovat voineet poiketa totuudesta. Asiakkaat ovat voineet myös tulkita kysymykset eri tavalla kuin ne oli suunniteltu. Kyselyyn vastanneita ei rajoitettu mitenkään, joten otos edustaa henkilöitä, jotka ovat halunneet osallistua kyselyyn. Otos ei muutenkaan ole riittävän edustava, sillä naisia oli huomattavasti suurempi määrä kuin miehiä, ja Kurun kirjastosta tuli muita kirjastoja vähemmän vastauksia. Lisäksi monessa kysymyksessä oli suuri vastaamatta jättäneiden osuus. Tulosten luotettavuutta olisi parantanut se, että tutkija olisi ollut valvomassa kyselyn suorittamista tai se, että kyselylomakkeet olisi lähetetty satunnaisotannalla omatoimikirjaston lähialueen asukkaille. Tutkimusmenetelmänä haastattelu olisi voinut tuoda esille aiheita, joita ei kyselylomakkeessa käsitelty ja selvittää asiakkaiden kokemuksia perusteellisemmin.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää omatoimikirjastopalveluiden kehittämiseen. Vaikka kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat tyytyväisiä omatoimikirjastopalveluun, kohdattiin kirjastoissa ongelmia, joihin puuttumalla kirjastot voisivat parantaa palveluitaan. Kirjastot voisivat esimerkiksi kehittää lainaus- ja palautusautomaattien sekä sisäänpääsymekaniikan luotettavuutta, ja selvittää miten varauksesta ja muusta kirjaston käytöstä aiheutuvia kuluja voitaisiin maksaa myös omatoimiaikoina. Jatkotutkimus voisi kartoittaa omatoimikirjaston asiakkaiden asenteita ja ennakkoluuloja omatoimikirjastosta, tai selvittää, miten omatoimikirjasto voi olla sosiaalinen ja asiakkaita osallistava paikka. Koska omatoimikirjastot ovat yleistyneet Suomessa vasta viimeisen neljän vuoden aikana, olisi tarpeellista toistaa asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä mittaava tutkimus myöhemmin uudelleen.

8 LOPUKSI

Suomen yleisten kirjastojen tilastojen mukaan vuonna 2014 kirjastojen budjetista meni koko maassa noin puolet henkilöstökuluihin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013–2014). Kuntien eläkevakuutuksen ennusteen mukaan vuoteen 2024 mennessä eläkkeelle on siirtynyt 240 000 kuntien työntekijää, eli miltei puolet (47 prosenttia) kaikista kunta-alan työntekijöistä. Kirjasto-, arkisto- ja museotyöntekijöitä arvioidaan siirtyvän vuoteen 2030 mennessä eläkkeelle 2 715 henkilöä, eli huimat 73 prosenttia alan työntekijöistä. Määrä on hiukan korkeampi kuin kunta-alalla keskimäärin (63 prosenttia). Ennuste perustuu vuoden 2008 lopussa kuntien ja valtion eläkelakien mukaisesti vakuutettujen kuntatyöntekijöiden lukumäärään. (KEVA 2010, 15.)

Eläkkeelle siirtyminen helpottanee kirjastoalalla vallitsevaa työttömyyttä, mutta kestävyysvajeen ja huonon taloustilanteen vaikutuksien takia vanhoja virkoja ei välttämättä kyetä täyttämään eikä kirjastopalveluita pystytä kehittämään tietoyhteiskunnan vaatimalla tavalla. Omatoimikirjastojen yleistyminen on mitä luultavammin kirjastopalveluiden yleinen kehityssuunta.

On mielenkiintoista nähdä, synnyttääkö kuntien taloudellinen eriarvoisuus kuilun kirjastopalveluiden välille. Yksi tulevaisuuden skenaario on, että ne kunnat, joilla on varaa panostaa kirjastopalveluihin, pitävät henkilökunnan asiakaspalvelussa eikä pieniä kirjastoja tarvitse sulkea. Ne kunnat, jotka eivät pysty panostamaan yhtä paljon taloudellisesti, mutta jotka haluavat säilyttää totutun kirjastopalveluiden laadun, joutuvat ylläpitämään kirjastopalveluita omatoimiperiaatteella. Kolmannen ryhmän osa tässä skenaariossa on jatkaa nykypäivänä hyvin tuttua linjaa, jossa pieniä kirjastoja lakkautetaan säästösyiden takia eikä kirjastopalveluita ylläpidetä lainkaan.

Omatoimikirjastot toteuttavat osaltaan uusliberalismin ihanteita: omatoimikirjastossa ihminen saa täyden vapauden ja vastuun. Vaikka kirjastossa on voinut selailla, lainata, varata ja palauttaa kirjoja itsenäisesti jo pitkän aikaa ilman kontaktia kirjastohenkilöstöön, synnyttää kirjastoammattilaisen poissaolo käyttäjälle vastuun ja vapauden käyttää tilaa ja kokoelmaa tarkoituksenmukaisella tavalla.

Lopulta omatoimikirjastoissa on kyse kirjaston tehtävän määrittelystä. Danish Agency for Culturen pääkonsultti Holmgaard Larsen (2013, 22) pohtii, onko omatoimitunneilla varustettu kirjasto parempi kuin ei kirjastoa ollenkaan. Omatoimikirjastot voidaan nähdä eräänlaisena kirjojen vaihtopisteinä, jossa kirjastonhoitajan rooli on typistetty. Kirjastolain 2 §:n (L 904/1998) mukaan ”Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä” sekä ”...edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.” Jotta nämä tavoitteet voidaan saavuttaa, eivät pelkät kirjojen vaihtopisteet riitä vaan omatoimikirjastojen rinnalle tarvitaan yhä kirjastoammattilaisia.

LÄHTEET

- Aaltonen, S. 12.9.2014. K-15 on ehkä liikaa – Turku laskemassa itsepalvelukirjastojen ikärajoja. Ylen uutinen. http://yle.fi/uutiset/k-15_on_ehka_liikaa__turku_laskemassa_itsepalvelukirjastojen_ikarajoja/7469292 Viitattu 13.12.2015.
- Ahonniemi, K. 2016. Gradu omatoimikirjastoista. Sähköpostiviesti 24.10.2016. Vastaanottaja A. Karjalainen. Yleistä tietoa Kämmenniemen kirjastosta.
- Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Baer, T. 2014. Mitä kone ei korvaa? Kirjastolehti no 2, 9–10.
- Blinnikka S. & al. 2003. AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista. Mittareita ja mietintää. Opetusministeriö, koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 88/2001.
- Blomqvist, J. 2015. Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Opinnäytetyö, YAMK. Turun ammattikorkeakoulu, kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma.
- Buschman, J. 2015. Kirjastonhoitajuus kriisissä: tie uusliberalismiin. Teoksessa: Relander, J. & Saarti, J. (toim.) Kirjaston kuolema. Avain, 107.
- Castro, D., Atkinson, R. & Ezell S. 2010. Embracing the Self Service Economy. The Information Technology and Innovation Foundation. <http://www.itif.org/files/2010-self-service-economy.pdf>. Viitattu 14.11.2016.
- Danish Agency for Culture. 29.2.2016. Åbne biblioteker. <http://slks.dk/biblioteker/fokusomraader/aabne-biblioteker/>. Viitattu 12.11.2016.
- Danish Agency for Culture. 2013. Bedre biblioteker 2013: nationale resultater. http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/Rapporter/Bedre_biblioteker_2013._Nationale_resultater.pdf. Viitattu 16.5.2016.
- Ekholm, K. 2010. Kirjastot ovat palaessaankin kauniita. BTJ Kustannus. 142–159.
- Elenius, L. 2014. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti no 5, 21–23.
- Eriksson, K. & Tuorila, H. 2014. Suomalainen itsepalvelukulttuuri historiallisesta näkökulmasta. Historiallinen aikakauskirja no 3, 311–322.
- Haas, M. 1999. Singapore Puzzle. USA: Greenwood Press.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7–8 painos. Helsinki: Editra.
- Herra, T. 2016. Gradu omatoimikirjastoista. Sähköpostiviesti 25.10.2016. Vastaanottaja A. Karjalainen. Yleistä tietoa Terälahden kirjastosta.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Kustannus-osaakeyhtiö Tammi.

Holmgaard Larsen, J. 2013. Open libraries in Denmark. *Scandinavian Library Quarterly* vol 43, no 3, 22.

Huhta, P. 2016. Kirjastosihteerin. Kurun kirjasto. Haastattelu 7.11.2016.

Ikast-Branden kirjasto. Ei päiväystä. Takster. <https://www.ikast-brandebibliotek.dk/Takster>. Viitattu 4.4.2016.

Johannsen, C. 2012a. Åbne biblioteker-et kortlægningsprojekt. Rapport. Det Informationsvidenskabelige Akademi.

Johannsen, C. 2012b. Staffless libraries: recent Danish public library experiences. *New Library World* vol 113, no 7/8, 333–342.

Julkisten palvelujen laatustrategia 1998. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kasavana, M. 2010. Emergent service delivery technologies. *Journal of International Management Studies*, 5(2), 159–167.

KEVA. 2009. Kunta-alan eläkepoistuma 2010–2030. Kuntien eläkevakuutuksen raportteja 2/2009. <http://mb.cision.com/Public/MigratedWpy/84122/693339/a513082e0d73db2d.pdf>. Viitattu 14.11.2016.

Kirjastolaki 904/1998. Helsinki. Opetus- ja kulttuuriministeriö. 4.12.1998.

Københavns Biblioteker. Ei päiväystä. Ørestad Library in English. <https://bibliotek.kk.dk/node/6148> Viitattu 4.4.2016.

Kurvinen, H. 18.9.2014. Itsepalvelullakin on historia. Blogikirjoitus. Historiallinen aikakauskirja. <http://www.historiallinenaikakauskirja.fi/uutiset/itsepalvelullakin-historia>. Viitattu 14.11.2016.

Laitinen, M. & Vakkari, M. 2006. Asiakastyytyväisyyden ja tilastojen yhdistelmällä syvemmälle kirjastojen arvioinnissa. *Signum* no 5.

Lindberg, P. 2015. Muutosjohtamista vai muutoksen tekemistä? Teoksessa: Relander, J. & Saarti, J. (toim.). *Kirjaston kuolema*. Avain, 27–30.

Luostarinen, J. 2012. Kirjastopalveluille riittää käyttöä ja käyttäjiä. Etusivu: Opetus- ja kulttuuri-ministeriön verkkolehti 10.5.2012. <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2012/1005/kirjastot.html>. Viitattu 7.11.2016.

Mønsted, S. 2012. Vi går heller ikke ind på en mennesketom restaurant. *Perspektiv* 6/12, 17–18.

Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 4/2015. Saatavilla aluehallintoviraston sivuilta: <https://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205> Viitattu 14.11.2016.

Ngian, L-C. 2003. A Totally Do-It-Yourself Library without a Library Customer Service Desk: The Singapore Experience. *World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council*. 1-9.8.2003. Berliini.

Ollikainen, S. 2015. Kohti omatoimisempaa kirjastoa – itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. Opinnäytetyö, AMK. Turun ammattikorkeakoulu, kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Yliopistopaino.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013–2014. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tilastot/liitteet/vertailu_2013_14.pdf. Viitattu 14.11.2016.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Perustilastot. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/perustilastot.aspx>. Viitattu 12.12.2015.

Oravasaari, L. 2016. Gradu omatoimikirjastoista. Sähköpostiviesti 26.10.2016. Vastaanottaja A. Karjalainen. Yleistä tietoa Äetsän kirjastosta.

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Kasvatustieteiden akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos.

Pajarinen, M. & Rouvinen, P. 2014. Computerization Threatens One Third of Finnish Employment. ETLA 13.1.2014 Muistio no 22. Saatavilla pdf:nä: <http://pub.etla.fi/ETLA-Muistio-Brief-22.pdf>. Viitattu 14.11.2016.

Pakarinen, A. 12.10.2014. Konttikirjastoja, kylmäasemia vai kylätaloja? Näkökulmia ja näkemystä itsepalvelukirjastoihin. Blogikirjoitus. <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#more-518>. Viitattu 14.12.2015.

Pekola-Sjöblom, M. 2012. Kuntalaiset kunnallisten palvelujen arvioitsijoina. Paras-ARTTU-ohjelman tutkimuksia nro 21. Suomen Kuntaliitto.

Pihjala, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.

Pirkkalan kunta. 2016. Pirkkalan kirjastot. <http://www.pirkkala.fi/palvelut/kirjasto/pirkkalan-kirjastot/>. Viitattu 14.11.2016.

Rostila, M. 2016. Gradu omatoimikirjastoista. Sähköpostiviesti 24.10.2016. Vastaanottaja A. Karjalainen. Yleistä tietoa Toivion lainausasemasta.

Sastamalan kaupunki. 2016. Äetsän kirjasto. http://www.sastamala.fi/sivu.tmpl?sivu_id=3230. Viitattu 14.11.2016.

Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM21.pdf?lang=fi>. Viitattu 14.11.2016.

Sulaiman F. 2005. The Singapore Experience: DIY Library@Sengkang. 25.10.2005. www.slwa.wa.gov.au/pdf/singapore.pdf. Viitattu 14.11.2016.

Tampereen kaupunki. 21.3.2016. Kämmenniemen kirjasto. <http://www.tampere.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjastot/aukiolot-ja-yhteystiedot/kammenniemenkirjasto.html>. Viitattu 14.11.2016.

Tampereen kaupunki. 21.3.2016. Terälahden kirjasto. <http://www.tampere.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjastot/aukiolot-ja-yhteystiedot/teralahdenkirjasto.html>. Viitattu 14.11.2016.

Thulaja, N. 2005. Senkang Public Library. National Library Board Singapore. http://resources.nlb.gov.sg/infopedia/articles/SIP_671_2005-01-24.html?s=Branch%20libraries--Singapore. Viitattu 14.11.2016.

Tseng, S. 2006. Open to a new century. Public Library Journal vol 21, no 3, 22–24.

Tseng, S. 2009. A study on the patronage of the intelligent library: The Ximen Intelligent Library of the Taipei public library system. New Library World vol 110, no 9/10, 410–429.

Tuomisto, K. 2016. Gradu omatoimikirjastoista. Sähköpostiviesti 24.10.2016. Vastaanottaja A. Karjalainen. Yleistä tietoa Viljakkalan kirjastosta.

Ulleriks, T. 20.01.2014. Brug for hjælp i det selvbetjente bibliotek? <https://bibliotek.kk.dk/biblioteker/7644/blog/brug-hjaelp-selvbetjente-bibliotek>. Viitattu 07.04.2014.

Vakkari, P. 1983. Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot. Tutkimus yleisten kirjastojen käytöstä kirjakanavana. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Valli, R. & Aaltonen J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalla tutkijalla. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Van Belleghem, S. 19.5.2013. Why The Future Of Customer Service Is Self-Service. Fast Company. <http://www.fastcompany.com/3013177/creative-conversations/why-the-future-of-customer-service-is-self-service>. Viitattu 14.11.2016.

Vatanen, P. 1999. Sääty-yhteiskunnasta kansalaisyhteiskuntaan: kirjastot amerikkalaistuvat. Teoksessa: Mäkinen, I. (toim.). Kirjastojen vuosisata: yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 33.

Wieldraaijer, E. 2005. Janice Boon Huay Tan (Af)kicken op technologie. Bibliotheek vol 6, 26–27.

Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Opetus- ja kulttuuriministeriö. http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2010/Yleisten_kirjastojen_laatusuositus.html. Viitattu 14.11.2016.

Ylöjärven kaupunki. 2014. Ylöjärven kaupunginkirjaston toimintakertomus. http://www.ylojarvi.fi/site/assets/files/20403/yl_j_rven_kaupunginkirjaston_toimintakertomus_2015.pdf. Viitattu 14.11.2016.

Ylöjärven kaupunki. 15.7.2016. Viljakkalan kirjasto. <http://www.ylojarvi.fi/kirjasto/viljakkalan-kirjasto/> Viitattu 14.11.2016.

Ylöjärven kaupunki. 29.11.2016. Kurun kirjasto. <http://www.ylojarvi.fi/kirjasto/kurun-kirjasto/>. Viitattu 29.11.2016.

Zhou, L., Song Y. & Zhou, T. 2016. Underutilisation of self-service libraries in Chinese cities: The absence of a patron-centric perspective. Library Hi Tech vol 34, is. 3, 521–538.

LIITE 1: SAATEKIRJE JA KYSELYLOMAKE

Hyvä asiakas!
Anna palautetta kirjastosta ja
auta opiskelijaa!

Hei!

Olen informaatiotutkimuksen maisteriopiskelija
Tampereen yliopistosta ja teen graduani omatoimikir-
jastoista. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää
Pirkanmaan omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjas-
tonkäyttöä ja tyytyväisyyttä omatoimipalveluihin.
Vastaamalla kyselyyn vaikutat kirjaston palveluiden
kehittämiseen.

Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

KIITOS SUURESTI AVUSTASI!

Anette Karjalainen

karjalainen.anette.e@student.uta.fi

KYSELY OMATOIMIKIRJASTOPALVELUISTA

I. Taustoittavat kysymykset

Sukupuoli: ☐ mies ☐ nainen

Ikä:

☐ alle 15 ☐ 15–20 ☐ 21–31 ☐ 31–51 ☐ 51–65 ☐ yli 65

Elämäntilanne:

☐ opiskelija ☐ työtön ☐ töissä ☐ eläkeläinen ☐ muu

Käyttämäsi omatoimikirjasto:

☐ Kämenniemi ☐ Terälahti ☐ Toivio
☐ Kuru ☐ Viljakkala ☐ Äetsä

II. Kirjastopalveluiden käyttö

Vierailen käyttämässäni omatoimikirjastossa:

☐ päivittäin ☐ viikoittain ☐ kerran kuukaudessa ☐ pari kertaa kuukaudessa
☐ pari kertaa vuodessa ☐ harvemmin

Milloin käytät arvioimaasi omatoimikirjastoa?

☐ vain omatoimiaikoina ☐ vain henkilökunnan ollessa paikalla
☐ sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla

Jos käytät kirjastoa VAIN omatoimiaikoina, selvennä miksi:

- ☐ omatoimiajat sopivat paremmin aikatauluihini
- ☐ en tarvitse henkilökunnan tarjoamia palveluita
- ☐ en halua asioida henkilökunnan kanssa
- ☐ saan asioida rauhassa kun henkilökuntaa ei ole paikalla
- ☐ muu syy, mikä? _____

Jos käytät kirjastoa VAIN henkilökunnan ollessa paikalla, selvennä miksi:

- ☐ henkilökunnalliset aukioloajat sopivat aikatauluihini paremmin
- ☐ haluan saada henkilökohtaista palvelua
- ☐ tarvitsen henkilökunnan apua kirjastonkäytössä (esim. automaattien käytössä)
- ☐ haluan saada henkilökunnalta tietoa (esim. uutuuksista)
- ☐ koen kirjaston käytön turvallisemmaksi henkilökunnan ollessa paikalla
- ☐ en halua käyttää kirjastoa omatoimiaikoina, koska _____
- ☐ muu syy, mikä? _____

Jos käytät kirjastoa omatoimiaikoina, mitä teet kirjastossa? (voit valita useampia vaihtoehtoja):

- ☐ lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa (esim. kirjoja, dvd- ja cd-levyjä)
- ☐ luen lehtiä tai muuta aineistoa
- ☐ käytän kirjaston tarjoamia elektronisia aineistoja
- ☐ opiskelen
- ☐ käytän tietokonetta
- ☐ kopioin, tulostan tai skannaan
- ☐ selailen hyllyjä
- ☐ etsin tietoa tietystä aiheesta
- ☐ vietän aikaa
- ☐ kuuntelen musiikkia
- ☐ tapaan ystäviä/tuttuja
- ☐ tutustun näyttelyihin
- ☐ teen jotain muuta, mitä?

Onko omatoimiaika on muuttanut kirjaston käyttöäsi? Valitse sopivin vaihtoehto.

	Enemmän kuin ennen	Saman verran kuin ennen	Vähemmän kuin ennen	En osaa sanoa
Käyn kirjastossa				
Vietän aikaa kirjastossa				
Viihdyn kirjastossa				
Lainaan aineistoa				
Löydän minua kiinnostavaa aineistoa				
Haen tietoa verkkokirjastosta				
Tarvitsen apua kirjaston käytössä				

III. Asiakastyytyväisyys

Oletko kohdannut käyttämässäsi omatoimikirjastossa ikinä ongelmia...

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> lainauksessa | <input type="checkbox"/> aukioloaikojen takia |
| <input type="checkbox"/> palautuksessa | <input type="checkbox"/> muiden asiakkaiden häiriökäyttäytymisen takia |
| <input type="checkbox"/> tietokoneen käytössä | <input type="checkbox"/> jonkun muun asian kanssa, minkä? |
| <input type="checkbox"/> tiedonhaussa | |
| <input type="checkbox"/> sisäänpääsytekniikan kanssa | |

Onko käyttämässäsi omatoimikirjastossa tullut vastaan tilannetta, jossa olisit kaivannut henkilökunnan apua? Millaisesta tilanteesta oli kyse?

Kuinka tyytyväinen olet käyttämäsi omatoimikirjaston...

	Erittäin tyy- tyväinen	Tyytyväinen	En tyyty- väinen enkä tyyty- mätön	Tyytymätön	Erittäin tyy- tymätön
aineiston monipuolisuus- teen					
aineiston saatavuuteen					
aineiston esillepanoon					
atk-pisteisiin					
aukioloaikoihin					
viihtyvyyteen					
siisteyteen					
helppokäyttöisyyteen					
turvallisuuteen					
sisään pääsytekniikkaan					
kokonaisuuteen					

Miten kehittäisit käyttämäsi omatoimikirjastoa?

Anna palautetta käyttämällesi omatoimikirjastolle:

Kiitos osallistumisesta!